

Sistema de Agua Potable y Alcantarillado Mascota (SAPAM)



**Manual de procesos
del área comercial**

Junio 2022

Índice

Presentación	4
Propósitos del manual	5
Normatividad	6
Fundamento legal	6
Atribuciones	7
Organigrama.....	9
Filosofía de la gerencia	10
Misión.....	10
Visión.....	10
Valores.....	10
Objetivos de la gerencia	11
Inventario de servicios, descripciones de procesos y diagramas de flujo	12
Historial de cambios	91
Autorizaciones	92
Glosario	93
Anexos	96
Anexo 1	96
Catálogo de formatos.....	96
Formato Solicitud de servicios de agua y alcantarillado	97
Contrato de los servicios	99
Certificado de factibilidad	105
Certificado de inexistencia	106
Certificado de no adeudo.....	107
Solicitud de inspección.....	108
Hoja de incidencias.....	109
Baja de los servicios	110
Cambio de tarifa a servicio medido	111
Solicitud cambio de datos personales.....	112
Solicitud de condonación	113
Solicitud de estudio socioeconómico.....	114

Recaudación de convenios.....	115
Movimiento a facturas.....	116
Anexo 2	117
Priorización de reportes.....	117
Anexo 3	119
Croquis construcción de registro de albañal para descarga de drenaje.....	119
Anexo 4	120
Aviso consumo Alto.....	120
Anexo 5	121
Políticas de gestión.....	121

Presentación

Un manual de procesos es una herramienta donde se describe de manera gráfica o textual los procesos que realiza una organización, buscando la estandarización y cumpliendo con los objetivos señalados por la normatividad aplicable. Además, este manual de procedimientos contribuye al aseguramiento de la calidad de los servicios que ofrece el organismo SAPAM.

Con el manual de procesos, será más simple identificar los elementos que conforman un proceso dentro del sistema, los tipos de servicios, la descripción específica textual de los procedimientos, así como sus correspondientes diagramas de flujo (facilitando la comprensión y aplicación). De igual manera dentro de este manual se podrán identificar los responsables de la ejecución de cada procedimiento, los procesos y su resultado esperado, permitiendo establecer y supervisar que se cumpla con los estándares de calidad.

La importancia del manual de procedimientos, reside en la información que contiene, por lo que es muy importante que este en constante actualización para lograr cumplir con su objetivo el cual es proporcionar la información necesaria para el correcto desarrollo de actividades.

Propósitos del manual

El manual de procesos como instrumento administrativo, tiene como propósitos los siguientes:

- Compendiar de manera sistemática, secuencial y precisa las operaciones que se llevan a cabo dentro de un procedimiento, indicando los documentos utilizados en la realización de las actividades institucionales.
- Presentar al servidor público una perspectiva integral de sus funciones, presentándole la descripción del procedimiento, así como la interrelación de este con otros procedimientos o unidades de trabajo para la realización de las funciones asignadas.
- Ejecutar de manera estandarizada los métodos y técnicas de trabajo para la realización de las actividades.
- Asignar las responsabilidades operativas de ejecución, control y evaluación de actividades.
- Mejorar la cultura de la organización encaminada hacia la mejora continua.
- Servir como fuente de consulta para los colaboradores de las diversas áreas, así como a usuarios externos (clientes, proveedores, etc.)
- Generar un ambiente de organización respetando y cumpliendo con las directrices y políticas generales de los procesos establecidas por la gerencia.
- Aumentar la productividad, disminuir demoras, errores y los retrabajos.

Normatividad

Fundamento legal

La Administración del Organismo Operador del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado Mascota, está a cargo de un Consejo de Administración y de un director general designado por el propio Consejo.

El consejo de Administración está integrado por:

- I. Un presidente, que será el presidente Municipal o el funcionario que él designe.
- II. El director general del Organismo, quien tendrá las funciones de secretario.
- III. Un Comisario, que será el Encargado de la Hacienda Municipal.

Como vocales:

- I. El Regidor de Agua del Ayuntamiento
- II. El Regidor de Salud del Ayuntamiento
- III. El Síndico Municipal
- IV. El Director de Obras Públicas del Ayuntamiento
- V. El Director de Ecología del Ayuntamiento
- VI. 2 Representantes del Gobierno del Estado (CEA y SEMADET)
- VII. Un Representante de los Comerciantes
- VIII. Un Representante de los prestadores de servicios turísticos
- IX. Un Representante de los Profesionistas y Técnicos
- X. Un Representante del Sector Educativo
- XI. Un Representante de los Productores Agropecuarios

XII. Un Representante ciudadano de los Comités de Agua de las Agencias y Delegaciones del Municipio y

XIII. Un Representante común de las Asociaciones de Colonos legalmente constituidas.

Atribuciones

I. Vigilar que se preste el servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento, en cantidad, calidad y oportunidad a la población;

II. Administrar los bienes y negocios del Organismo Operador y Organismo(s) Auxiliare(s), con plenas facultades de gestión, representación y dominio, salvo que, para la enajenación del patrimonio inmobiliario, se estará a lo dispuesto en la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal, y demás disposiciones legales que apliquen;

III. Analizar y en su caso aprobar los anteproyectos de los presupuestos de ingresos y egresos anuales, que le sean presentados por el director general;

IV. Establecer, y en su caso, autorizar el monto máximo permitido a ejercer de manera directa por el director general en las erogaciones extraordinarias;

V. Aprobar el Plan Maestro Hídrico Municipal;

VI. Aprobar el Programa Anual de Obras a realizar en cada ejercicio, de acuerdo al presupuesto de egresos aprobado, de conformidad con el Plan Maestro Hídrico Municipal y los Planes de Desarrollo;

VII. Promover el desarrollo y autosuficiencia administrativa, técnica y financiera del Organismo Operador;

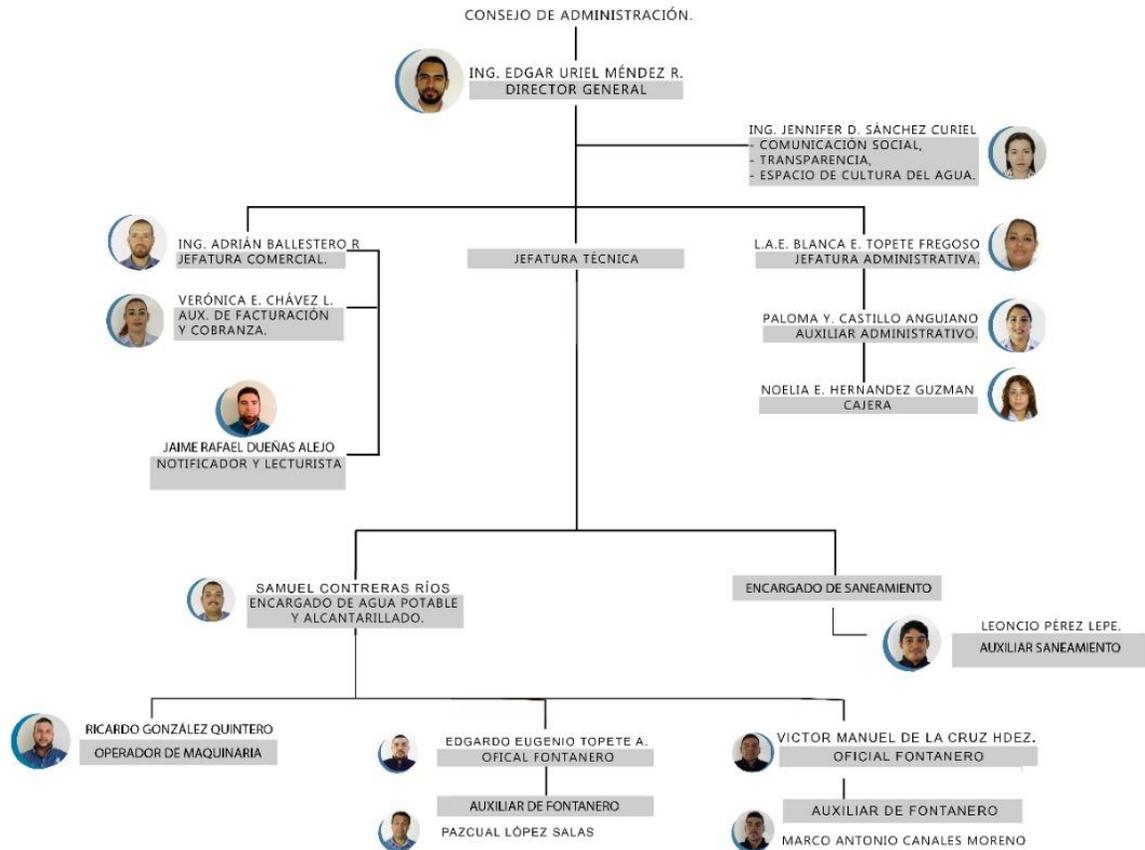
VIII. Vigilar la recaudación de los recursos del Organismo Operador y la conservación de su patrimonio;

IX. Revisar y aprobar los proyectos a que se refieren las fracciones XVI y XVII del artículo 12 de este Reglamento;

- X. Vigilar la correcta aplicación de las cuotas y tarifas;
- XI. Vigilar la estricta aplicación del Reglamento de Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio;
- XII. Nombrar, remover o ratificar al director general;
- XIII. Autorizar al director general, para que tramite conforme a la legislación aplicable, la contratación de créditos que sean necesarios para la prestación de los servicios que le correspondan al Organismo Operador, solicitando el aval del Ayuntamiento.
- XIV. Autorizar las condiciones en que deben celebrarse los contratos de trabajo colectivo o individual con el personal del Organismo Operador y Organismo(s) Auxiliar(es), así como el monto de los sueldos y salarios;
- XV. Otorgar poder general para actos de administración y de dominio, así como para pleitos y cobranzas, con todas las facultades generales o especiales que requieran poder o cláusula especial conforme a la Ley, así como revocarlos o sustituirlos;
- XVI. Autorizar la adquisición de los bienes muebles o inmuebles necesarios para el desempeño de los fines del Organismo Operador, apegándose a lo dispuesto por la legislación aplicable;
- XVII. Aprobar el Reglamento Interior de Trabajo del Organismo Operador y Organismo(s) Auxiliare(s), y los que fueren necesarios para su funcionamiento, vigilando su correcta aplicación;
- XVIII. Aprobar la estructura organizacional del Organismo Operador que les sea presentada por el director general, así como su adecuación y modificaciones; y
- XIX. Las demás que se deriven del presente Acuerdo; así como de otras disposiciones legales.

Organigrama

ORGANIGRAMA GENERAL 2022



Filosofía de la gerencia

Misión

Proveer los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, en calidad y cantidad, comprometidos con nuestros usuarios, brindando un trato cordial y oportuno, fomentando en todo momento la cultura del uso adecuado del agua.

Visión

Ser el mejor Organismo Operador de agua potable de la región, y modelo a seguir, que satisfaga de manera integral las necesidades de los usuarios, utilizando tecnologías de vanguardia, que cuente con personal certificado, y con un alto sentido en la preservación del medio ambiente.

Valores

Integridad: Ser un individuo que se conduce de manera recta en sus labores.

Responsabilidad: Ser un individuo que se reconoce y acepta las consecuencias de sus actos.

Respeto: Ser un individuo que considera a los demás en todos sus actos.

Honestidad: Ser un individuo que actúa de manera justa y honrada en todos sus actos.

Confianza: Ser un individuo al que se le pueda asignar una tarea y obligación para ejecutarla con éxito.

Trabajo en equipo: Ser un individuo dispuesto a comunicarse con otros, con la finalidad de hacer más productivo el trabajo, generando en todo momento un buen ambiente de trabajo.

Transparencia: Ser un individuo que permite se le midan, cuestionen y exhorten sus acciones en el contexto laboral.

Objetivos de la gerencia

1. Sustitución y rehabilitación constante de redes y descargas de alcantarillado.
2. Implementar el servicio medido de agua potable en un 100% para la cabecera municipal.
3. Promover el uso consciente del agua potable, evitando desperdiciar este líquido vital.
4. Reducir los tiempos de atención a reportes y servicios que proporciona el organismo a los usuarios.
5. Estandarizar y documentar los procesos que se llevan a cabo en cada una de las áreas que componen al organismo.
6. Buscar lograr la incorporación de las normas del sistema de gestión de la calidad.

Inventario de servicios, descripciones de procesos y diagramas de flujo.

		MANUAL DE PROCESOS		CÓDIGO DEL PROYECTO: MP-01		VERSIÓN 01	
DIRECCIÓN:		SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA					
SUBDIRECCIÓN:		ÁREA COMERCIAL					
INVENTARIO DE PROCESOS							
SERVICIOS				CÓDIGO Y DENOMINACIÓN			
No.	SERVICIO:			CÓDIGO:		DENOMINACIÓN:	
1	Solicitud, instalación y conexión de los servicios.			SAP-CS-22		Contratación para la instalación de agua y drenaje.	
2	Atención a reportes.			SAP-AR-22		Dar seguimiento a los reportes hechos por los usuarios.	
3	Certificado de factibilidad.			SAP-CFA-22		Elaboración del dictamen de Factibilidad.	
4	Certificado de inexistencia.			SAP-CIN-22		Generar certificado de inexistencia a solicitud del usuario.	
5	Certificado de no adeudo.			SAP-CNA-22		Generar constancia de no adeudo a solicitud del usuario.	
6	Toma y captura de lecturas.			SAP-TYC-22		Toma y captura de lectura de todos los medidores registrado en el Sistema.	
7	Facturación.			SAP-FAC-22		Facturación de los servicios de agua, saneamiento e infraestructura.	
8	Impresión de recibos.			SAP-IER-22		Generar e imprimir los recibos para su entrega en los domicilios.	
9	Aclaración del estado de cuenta.			SAP-AEC-22		Aclarar con el usuario dudas referentes a su estado de cuenta.	
10	Inspecciones consumos altos.			SAP-ICA-22		Verificación física para detección de consumos altos.	
11	Solicitud de inspección.			SAP-SI-22		Revisión del domicilio a petición del usuario.	
12	Ajuste por fuga.			SAP-APF-22		Modificación del monto a pagar por detección de fugas en el domicilio.	
13	Ajuste por reclasificación de tarifa.			SAP-APR-22		Modificación del monto a pagar por reclasificación de tarifa.	
14	Ajuste por bajos recursos.			SAP-APBR-22		Modificación en el monto a pagar con base al estudio socioeconómico.	
15	Cobros.			SAP-CBR-22		Efectuar el cobro por los servicios al usuario.	
16	Entrega de notificaciones.			SAP-EN-22		Entregar notificaciones de adeudo a usuarios con más de 3 periodos acumulados.	
FECHA DE ELABORACIÓN:		06-MAY-2022		PÁGINA: 1		DE: 2	
ELABORÓ:		Gustavo Rafael Sánchez R.		REVISÓ:		Ing. Adrián Ballesteros R.	
				AUTORIZÓ:		Ing. Edgar Uriel Méndez R.	
				REVISIÓN:		00	

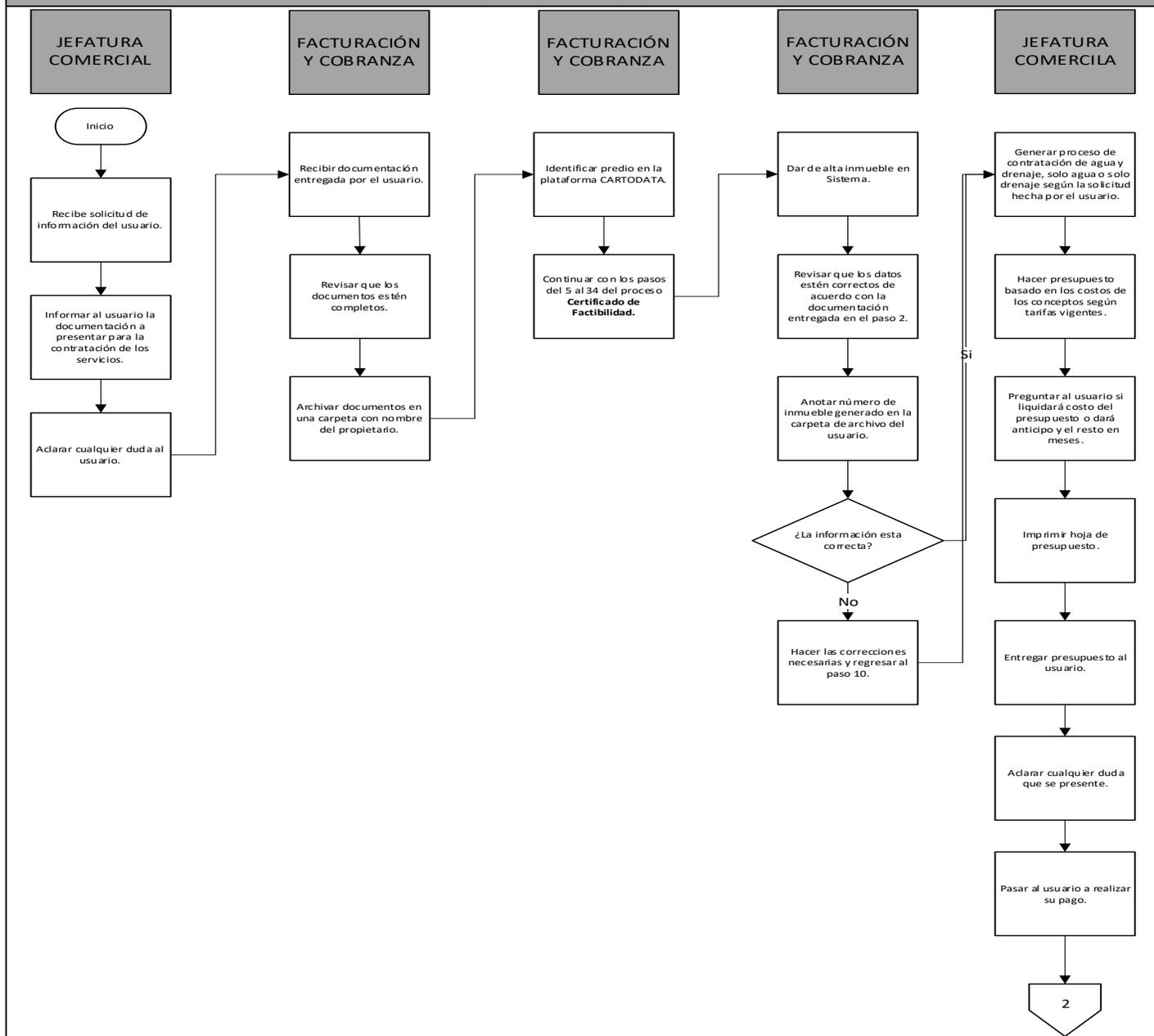
		MANUAL DE PROCESOS		CÓDIGO DEL PROYECTO: MP-01		VERSIÓN 01	
DIRECCIÓN:		SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA					
SUBDIRECCIÓN:		ÁREA COMERCIAL					
INVENTARIO DE PROCESOS							
SERVICIOS				CÓDIGO Y DENOMINACIÓN			
No.	SERVICIO:			CÓDIGO:	DENOMINACIÓN:		
17	Control de recuperación de cartera vencida.			SAP-CRCV-22	Establecer un control sobre aquellos usuarios que tienen adeudo.		
18	Convenio de pago.			SAP-CPA-22	Celebrar convenio de pago con el usuario.		
19	Cancelación del servicio por adeudo.			SAP-CSA-22	Retirar el servicio cuando el usuario tiene adeudo.		
20	Cambio de datos personales.			SAP-CDP-22	Realizar cambio de datos personales a petición del usuario.		
21	Solicitud de medidor.			SAP-SIM-22	Instalación del aparato medidor de agua en el domicilio a petición del usuario.		
22	Solicitud de credencial de descuento.			SAP-SCD-22	Elaboración de credencial de descuento.		
23	Solicitud de baja de los servicios.			SAP-SBS-22	Solicitud de cancelación de los servicios a petición del usuario.		
24	Cambio de medidor por daño.			SAP-CM-22	Sustitución del aparato medidor por daño, robo o terminación de vida útil.		
25	Solicitud y consulta de referencias			SAP-SRF-22	Generar referencia para el pago de los servicios a solicitud del usuario.		
26	Certificado de inexistencia a localidades.			SAP-CINL-22	Generar certificado de inexistencia a solicitud del usuario.		
27	Apoyo a localidades.			SAP-APL-22	Brindar apoyo a las localidades del municipio cuando estas lo requieran.		
FECHA DE ELABORACIÓN: 06-MAY-2022 PÁGINA: 2 DE: 2 REVISIÓN: 00							
ELABORÓ: Gustavo Rafael Sánchez R.		REVISÓ: Ing. Adrián Ballesteros R.		AUTORIZÓ: Ing. Edgar Uriel Méndez R.			

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-CS-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	SOLICITUDES.		
PROCESO:	Solicitud, instalación y conexión de los servicios.	DEFINICIÓN:	Contratación para la instalación de agua y drenaje.
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Información al usuario	JEFATURA COMERCIAL		
	1	Recibe solicitud de información del usuario.	
	2	Informar al usuario la documentación a presentar para la contratación de los servicios (consultar artículo 80 del Reglamento para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Mascota).	
	3	Aclarar cualquier duda al usuario.	
Recepción de la documentación requerida	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	4	Recibir documentación entregada por el usuario.	
	5	Revisar que los documentos estén completos.	
Emitir certificado de factibilidad	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	6	Archivar documentos en una carpeta con nombre del propietario.	
	7	Identificar predio en la plataforma CARTODATA.	
Registrar inmueble en el Sistema	8	Continuar con los pasos del 5 al 34 del proceso Certificado de Factibilidad.	
	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	9	Dar de alta inmueble en Sistema.	
	10	Revisar que los datos estén correctos de acuerdo con la documentación entregada en el paso 2.	
	11	Anotar número de inmueble generado en la carpeta de archivo del usuario.	
	12	Si la información está correcta brincar al paso 14, de lo contrario continuar con el paso 13.	
Realizar presupuesto en el Sistema	13	Hacer las correcciones necesarias y regresar al paso 10.	
	JEFATURA COMERCIAL		
	14	Generar proceso de contratación de agua y drenaje, solo agua o solo drenaje según la solicitud hecha por el usuario.	
	15	Hacer presupuesto basado en los costos de los conceptos según tarifas vigentes.	
	16	Preguntar al usuario si liquidará costo del presupuesto o dará anticipo y el resto en meses.	
17	Imprimir hoja de presupuesto.		
FECHA DE ELABORACIÓN:	25-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 2
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.
		REVISIÓN:	00

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-CS-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	SOLICITUDES.		
PROCESO:	Solicitud, instalación y conexión de los servicios.	DEFINICIÓN:	Contratación para la instalación de agua y drenaje.
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
	18	Entregar presupuesto al usuario.	
	19	Aclarar cualquier duda que se presente.	
	20	Pasar al usuario a realizar su pago.	
Efectuar cobro del presupuesto	CAJERO		
	21	Generar cobro (ver proceso de cobros).	
	22	Entregar comprobante al usuario.	
	23	Pasar al usuario al área de facturación y cobranza.	
Generar contrato en el Sistema	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	24	Revisar que se haya hecho el pago correspondiente.	
	25	Continuar con la Etapa 2 del proceso de contratación generada en el Sistema.	
	26	Imprimir 2 copias del contrato.	
	27	Solicitar firmas al usuario.	
	28	Colocar sellos del organismo.	
	29	Entregar 1 copia del contrato al usuario.	
	30	Preguntar y aclarar cualquier duda de parte del usuario.	
	31	Guardar contrato en su carpeta de archivo.	
Generar orden de trabajo para la instalación de los servicios contratados	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	32	Generar reporte para su instalación de los servicios en campo.	
	33	Informar al usuario fecha probable para realizar el trabajo de instalación.	
	34	Entregar reporte a Jefatura Técnica (ver proceso Atención a Reportes).	
Instalación de los servicios en campo	ÁREA TECNICA		
	35	Realizar los trabajos de instalación en campo (ver proceso Atención a Reportes).	
	36	Una vez concluido el trabajo, entregar reporte cerrado a Jefatura Comercial.	
Concluir alta de inmueble en el Sistema	JEFATURA COMERCIAL		
	37	Continuar con la etapa 3 del proceso de contratación generada en el Sistema.	
	38	Revisar que la información del inmueble esté correcta.	
	39	Si existe algún error, hacer los cambios en el Sistema.	
FIN			
FECHA DE ELABORACIÓN:	25-MAR-2022	PÁGINA: 2	DE: 2
		REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-CS-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	SOLICITUDES.		
PROCESO:	Solicitud, instalación y conexión de los servicios.	DEFINICIÓN:	Contratación para la instalación de agua y drenaje.

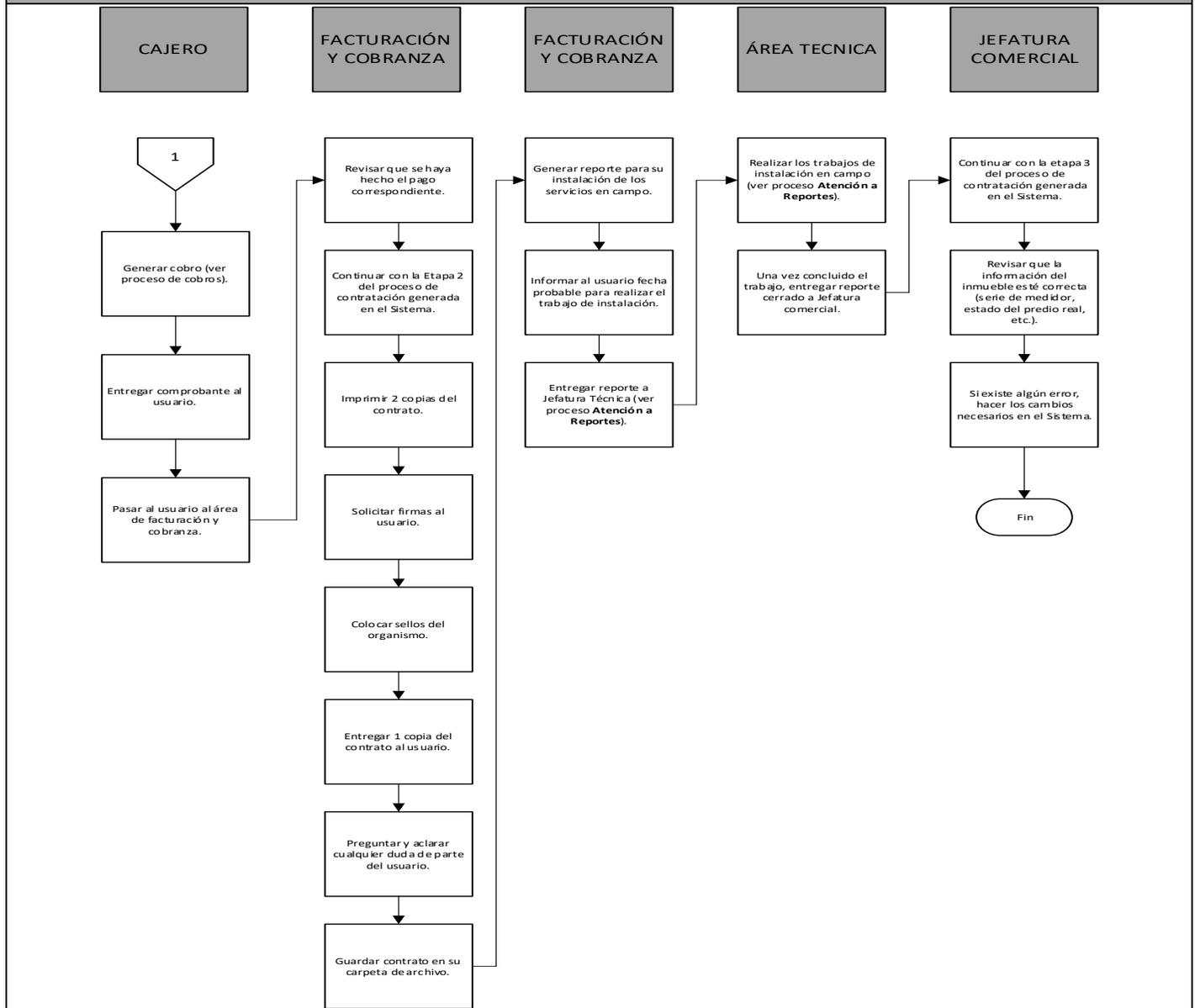
DIAGRAMA DE FLUJO



FECHA DE ELABORACIÓN:	25-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 2	REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.	AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-CS-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	SOLICITUDES.		
PROCESO:	Solicitud, instalación y conexión de los servicios.	DEFINICIÓN:	Contratación para la instalación de agua y drenaje.

DIAGRAMA DE FLUJO



FECHA DE ELABORACIÓN:	25-MAR-2022	PÁGINA:	DE: 2	REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.	AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-AR-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	REPORTES		
PROCESO:	Atención a reportes	DEFINICIÓN:	Dar seguimiento a los reportes hechos por los usuarios.
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Recepción de reporte	JEFATURA COMERCIAL		
	1	Recibir el reporte del usuario (vía telefónica, directamente en las oficinas o en la página oficial del organismo)	
Captura de información en “Bitácora de reportes”	JEFATURA COMERCIAL		
	2	Capturar la información en el formato “Bitácora de Reportes” en la hoja de “CONCENTRADO”	
	3	Imprimir dos copias del reporte y hacer entrega al encargado del área técnica.	
Asignación de reportes a cuadrillas	JEFATURA TÉCNICA		
	4	Asignar a las cuadrillas los números de reportes anotándolos en el “Tablero de control” (ver anexo Priorización de reportes)	
Análisis del reporte	ÁREA TÉCNICA		
	5	Analizar el tipo de reporte para priorizar.	
	6	Hacer pedido del material necesario para la ejecución del trabajo entregando una copia del reporte en almacén.	
Entrega de materiales	ENCARGADO DE ALMACÉN		
	7	Anotar en el reporte los materiales que se necesitan.	
	8	Entregar material a la cuadrilla.	
Ejecución del trabajo	ÁREA TÉCNICA		
	9	Ubicar el domicilio, y proceder a realizar los trabajos necesarios en el sitio.	
Concluir reporte	ÁREA TÉCNICA		
	10	Llenar los campos necesarios de la orden de servicio.	
	11	Entregar el reporte ya lleno al área comercial.	
FECHA DE ELABORACIÓN:	7-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 2
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.
		REVISIÓN:	00

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-AR-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	REPORTES		
PROCESO:	Atención a reportes	DEFINICIÓN:	Dar seguimiento a los reportes hechos por los usuarios
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Captura del reporte	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	12	Capturar la información del reporte en la “Bitácora de Reportes” (Si el reporte está cerrado, es decir, se concluyó con el trabajo en campo, se da por terminado el proceso, de lo contrario regresar al paso 9.	
Generar estadística	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	13	Realizar reporte mensual por tipo de reporte, reporte cerrado o abierto y cuadrillas que realizó el trabajo.	
	14	Generar gráfica.	
	15	Entregar reporte a Dirección General.	
Análisis de estadística	DIRECCION GENERAL		
	16	Revisar cargas de trabajo de cada cuadrilla.	
	17	Revisar número de reportes abiertos.	
	18	Dependiendo del número de reportes abiertos, planear acciones para concluir con esos trabajos.	
FIN			
FECHA DE ELABORACIÓN:	7-MAR-2022	PÁGINA: 2	DE: 2
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.
		REVISIÓN:	00



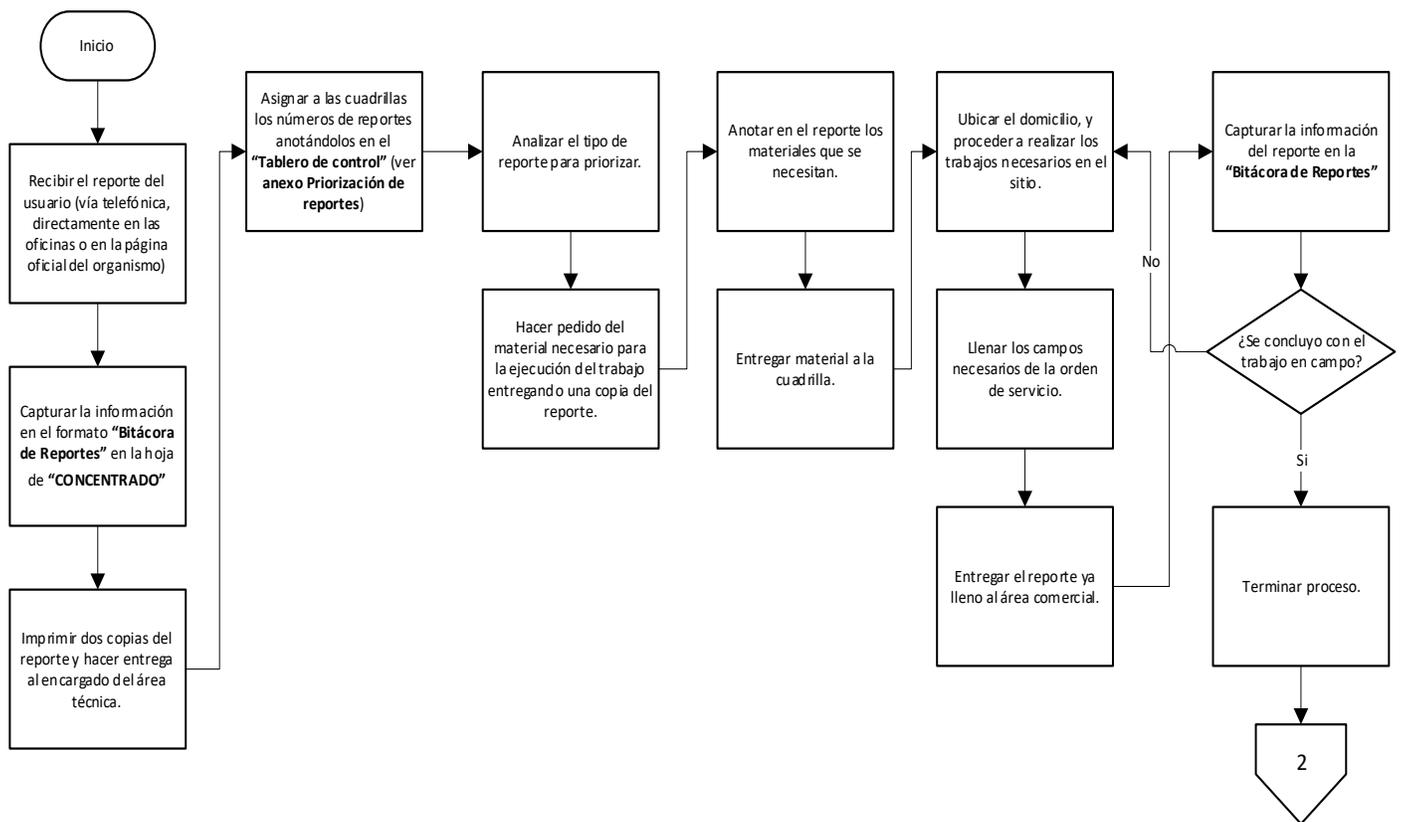
DIRECCIÓN: SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA

SUBDIRECCIÓN: ÁREA COMERCIAL

SECCIÓN: REPORTE

PROCESO: Atención a reportes DEFINICIÓN: Dar seguimiento a los reportes hechos por los usuarios.

DIAGRAMA DE FLUJO



FECHA DE ELABORACIÓN:	7-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 2	REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.	AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.



MANUAL DE PROCESOS

CÓDIGO
SAP-AR-22

VERSIÓN
01

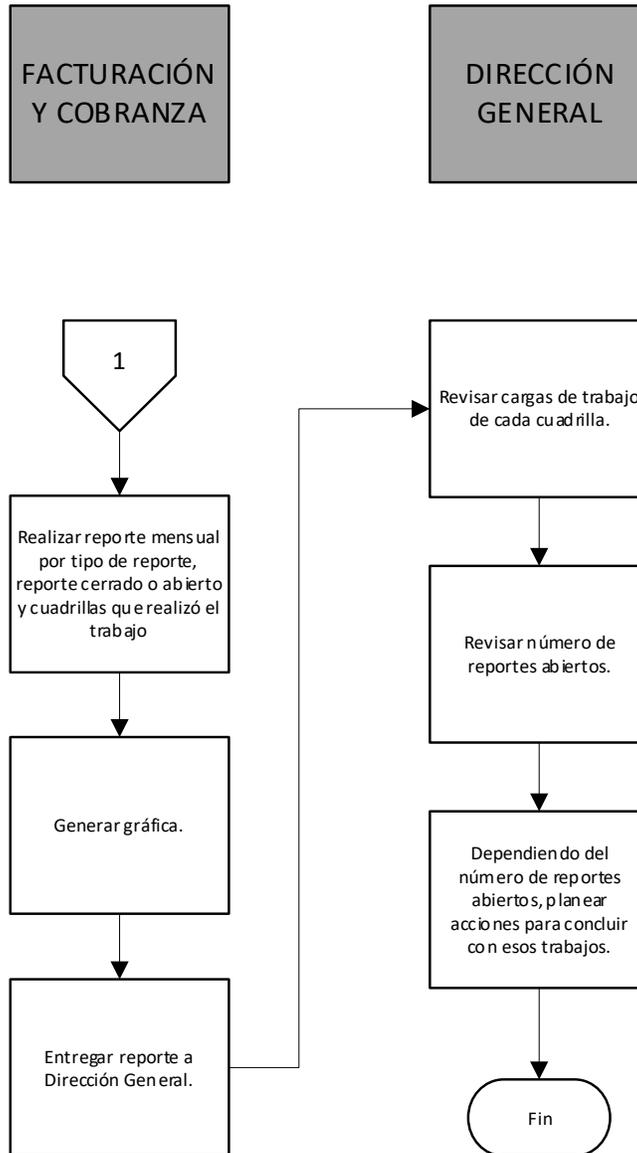
DIRECCIÓN: SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA

SUBDIRECCIÓN: ÁREA COMERCIAL

SECCIÓN: REPORTES

PROCESO: Atención a reportes **DEFINICIÓN:** Dar seguimiento a los reportes hechos por los usuarios.

DIAGRAMA DE FLUJO



FECHA DE ELABORACIÓN:	7-MAR-2022	PÁGINA: 2	DE: 2	REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.	AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-CFA-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	CERTIFICADOS		
PROCESO:	Certificado de factibilidad.	DEFINICIÓN:	Elaboración del dictamen de Factibilidad.
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Identificación del predio en la plataforma CARTODATA	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	1	Recibir solicitud del usuario.	
	2	Solicitar documentos que acrediten la propiedad del predio (original y copia del predial e identificación oficial).	
	3	Ingresar a la plataforma CARTODATA.	
	4	Identificar el predio en la plataforma CARTODATA.	
	5	Si es posible determinar si el predio es factible, brincar al paso 27, de lo contrario continuar con el paso 6.	
Realizar formato de Solicitud de Servicios de Agua y Alcantarillado	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	6	Abrir el formato Solicitud de Servicios de Agua y Alcantarillado.	
	7	Llenar formato con los datos del predial y proporcionados por el usuario.	
	8	Imprimir formato.	
	9	Solicitar al usuario firma de solicitud.	
	10	Comentar al usuario que se le avisará el día que esté lista la factibilidad.	
Generar cobro de factibilidad	CAJERO		
	12	Aplicar cobro de Factibilidad (ver proceso cobros).	
	13	Entregar comprobante de pago al usuario.	
Generar orden de trabajo para inspección en campo	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	14	Generar reporte en el archivo Bitácora de Reportes (ver proceso Atención a Reportes).	
	15	Entregar reporte junto la Solicitud de Servicios de Agua y Alcantarillado a Jefatura Técnica.	
Inspección en campo	ÁREA TÉCNICA		
	16	Atender reporte en campo (ver proceso Atención a Reportes).	
	17	Llenar Solicitud de Servicios de Agua y Alcantarillado.	
	18	Firmar quien realizó la inspección.	
	19	Entregar reporte y Solicitud de Servicios de Agua y Alcantarillado a Facturación y Cobranza.	
FECHA DE ELABORACIÓN:	24-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 2
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.
		REVISIÓN:	00

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-CFA-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	CERTIFICADOS		
PROCESO:	Certificado de factibilidad.	DEFINICIÓN:	Elaboración del dictamen de Factibilidad.
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Concluir reporte	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	20	Recibir reporte y Solicitud de Servicios de Agua y Alcantarillado.	
	21	Capturar reporte en la Bitácora de Reportes .	
	22	Entregar la Solicitud de Servicios de Agua y Alcantarillado a Jefatura Comercial.	
Revisión de Solicitud de Servicios de Agua y Alcantarillado	JEFATURA COMERCIAL		
	23	Recibir formato de solicitud.	
	24	Revisar los campos llenados por el Área Técnica, si está completo continuar con el paso 25, de lo contrario regresar al paso 15.	
	25	Firmar en el campo validó.	
Elaboración del certificado de factibilidad	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	27	Generar folio basado en la bitácora de certificados según el consecutivo.	
	28	Elaborar el certificado de Factibilidad.	
	29	Entregar al usuario el certificado firmando acuse de recibido con nombre y fecha por parte del usuario.	
Explicación de construcción del Registro de Drenaje que debe hacer el usuario.	JEFATURA COMERCIAL		
	31	Si el certificado es factible entregar al usuario formato del croquis para Construcción del Registro de Drenaje y continuar con el paso 33.	
	32	Si el certificado no es factible, explicar al usuario el por qué y termina proceso.	
	33	Basado en el formato de Solicitud de Servicios de Agua y Alcantarillado anexar la medida de profundidad para la construcción de su registro de drenaje.	
	34	Explicar al usuario como debe de construir su registro de drenaje y la importancia de tenerlo listo para la conexión de sus servicios.	
	35	Aclarar dudas al usuario.	
FIN			
FECHA DE ELABORACIÓN:	24-MAR-2022	PÁGINA: 2	DE: 2
REVISIÓN:		AUTORIZÓ:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.



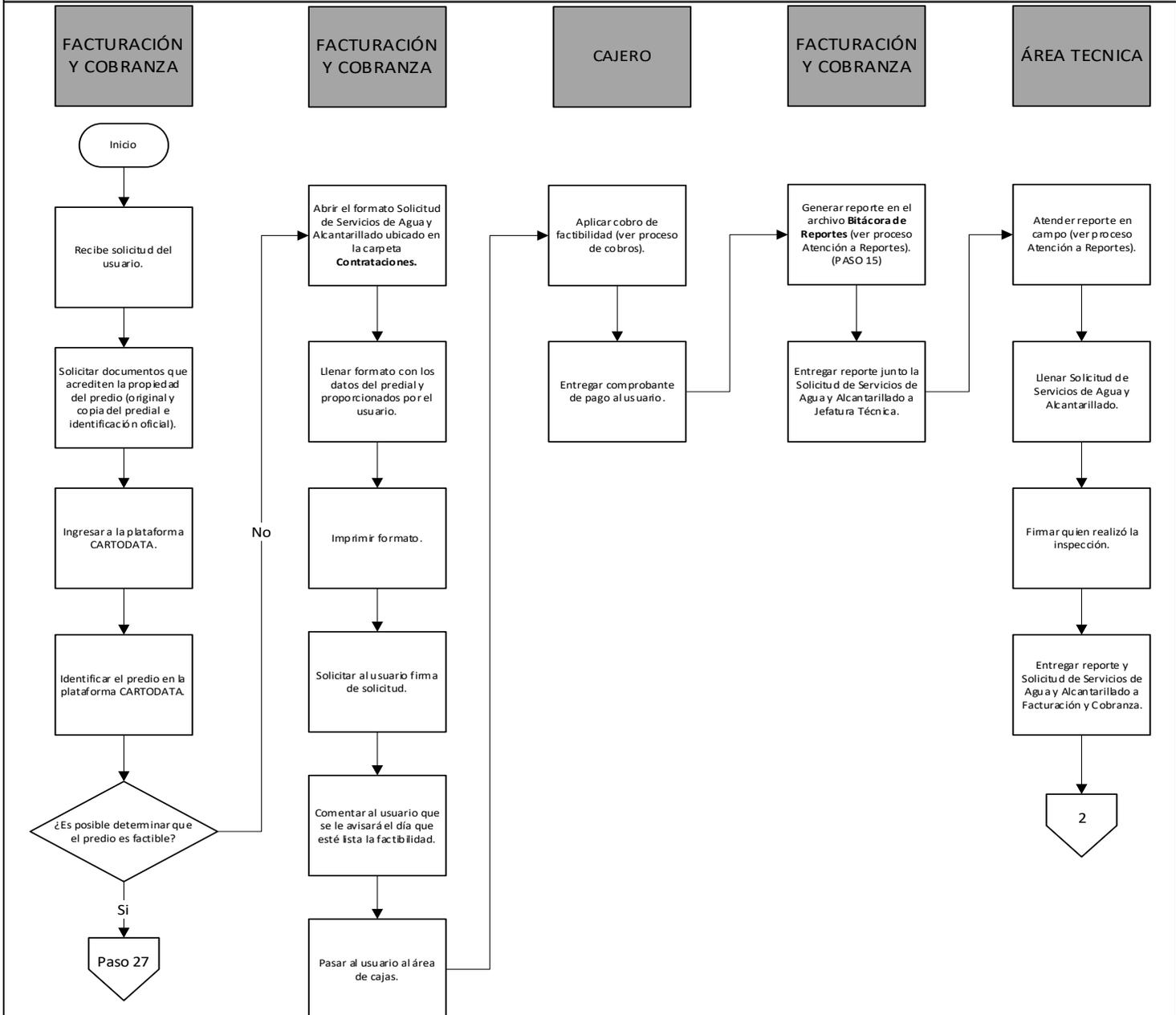
DIRECCIÓN: SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA

SUBDIRECCIÓN: ÁREA COMERCIAL

SECCIÓN: CERTIFICADOS

PROCESO: Certificado de factibilidad. DEFINICIÓN: Elaboración del dictamen de Factibilidad.

DIAGRAMA DE FLUJO



FECHA DE ELABORACIÓN: 24-MAR-2022 PÁGINA: 1 DE: 2 REVISIÓN: 00

ELABORÓ: Gustavo Rafael Sánchez R. REVISÓ: Ing. Adrián Ballesteros R. AUTORIZÓ: Ing. Edgar Uriel Méndez R.



DIRECCIÓN: SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA

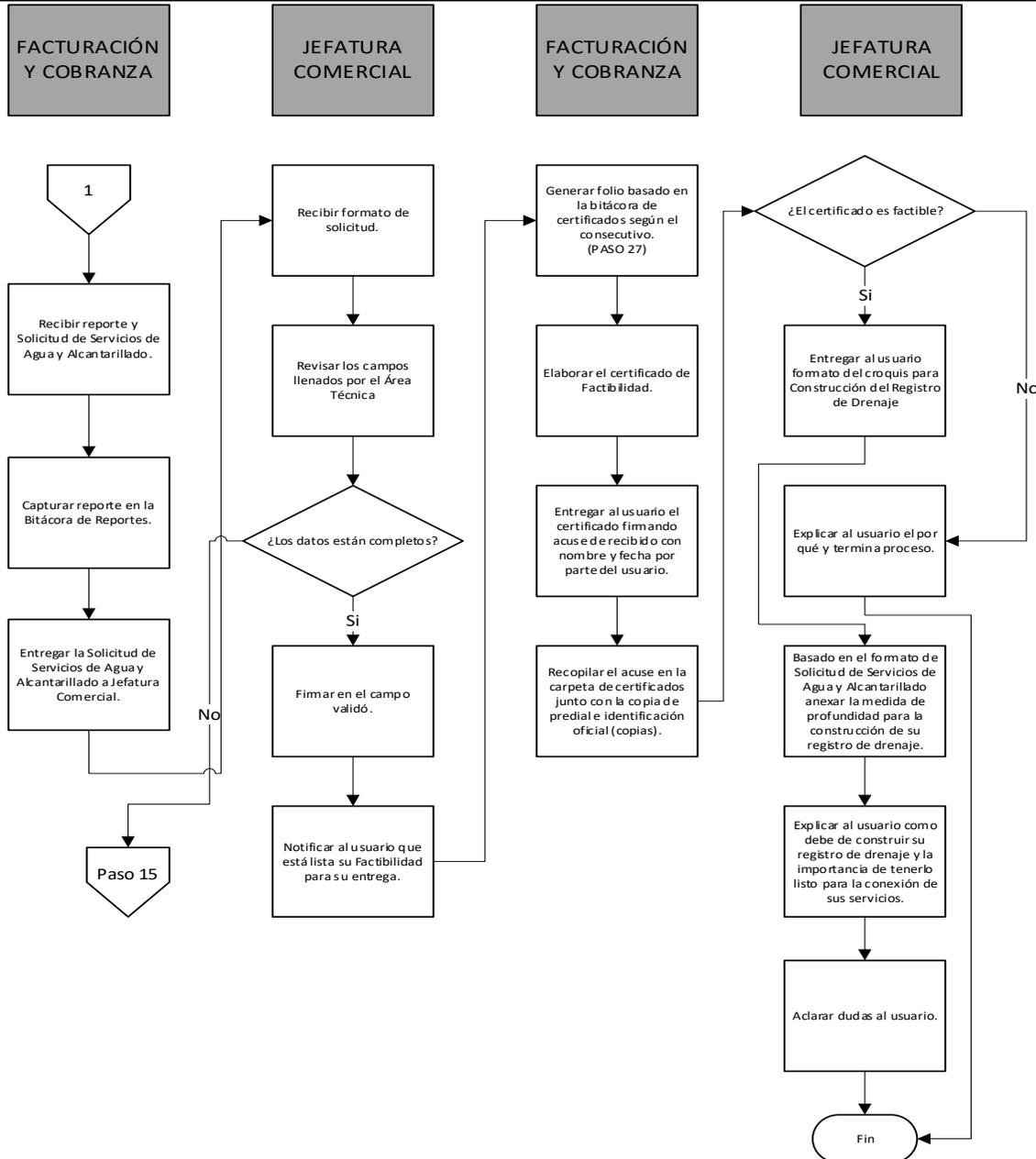
SUBDIRECCIÓN: ÁREA COMERCIAL

SECCIÓN: CERTIFICADOS

PROCESO: Certificado de factibilidad.

DEFINICIÓN: Elaboración del dictamen de Factibilidad.

DIAGRAMA DE FLUJO

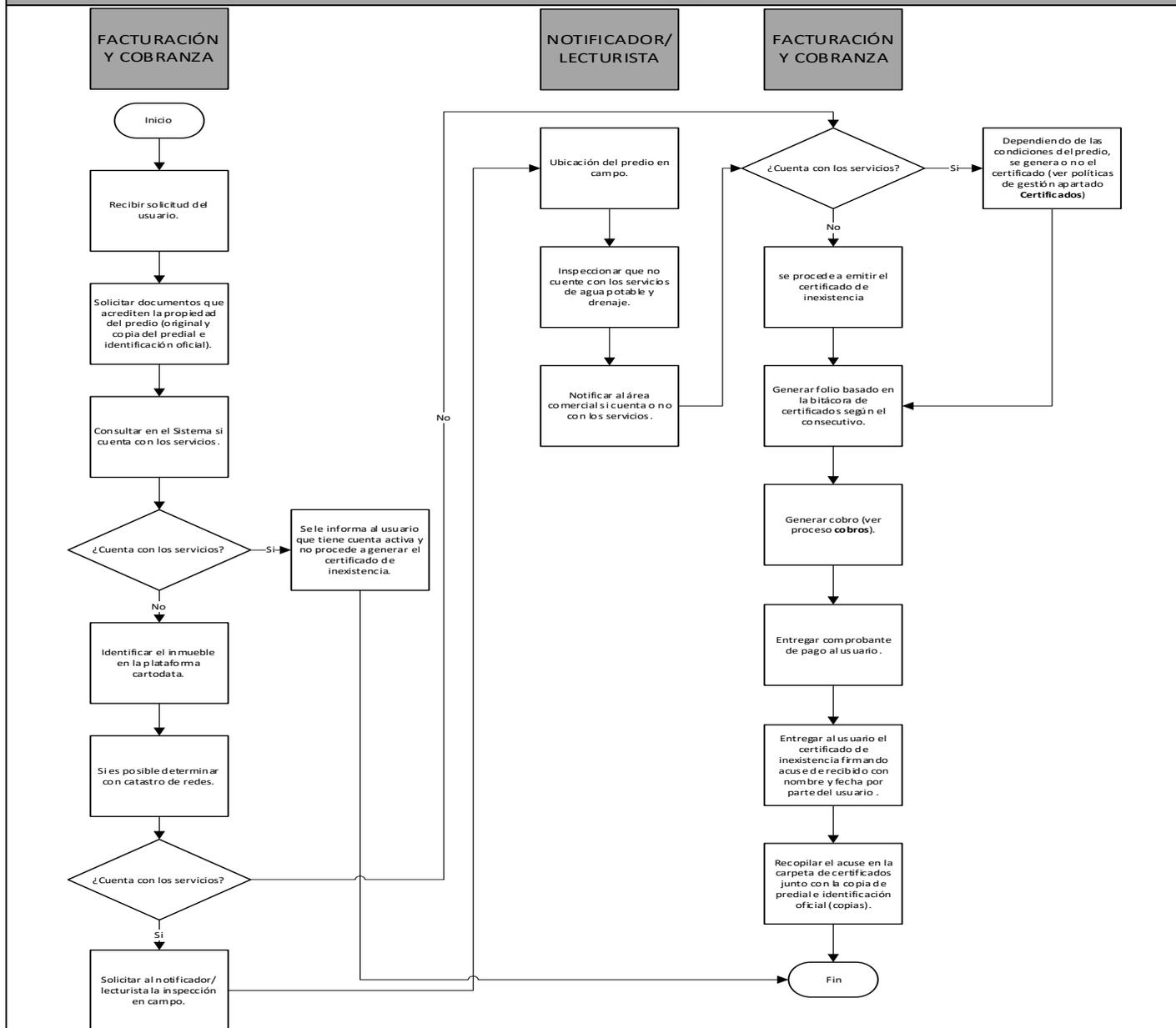


FECHA DE ELABORACIÓN:	24-MAR-2022	PÁGINA: 2	DE: 2	REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.	AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-CIN-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	CERTIFICADOS		
PROCESO:	Emisión de certificado de inexistencia.	DEFINICIÓN:	Generar certificado de inexistencia a solicitud del usuario.
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Identificación del usuario en el sistema.	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	1	Recibir solicitud del usuario.	
	2	Solicitar documentos que acrediten la propiedad del predio (original y copia del predial e identificación oficial).	
	3	Consultar en el Sistema si cuenta con los servicios, si es así, se informa al usuario que tiene cuenta activa y no procede a emitir certificado de inexistencia.	
	4	Si el usuario no tiene cuenta activa, identificar el inmueble en la plataforma CARTODATA.	
	5	Si es posible determinar con catastro de redes, si no cuenta con los servicios brincar al paso 10, de lo contrario continuar con el paso 6	
Localización del predio en campo	6	Solicitar al notificador/lectorista la inspección en campo.	
	NOTIFICADOR/LECTURISTA		
	7	Ubicación del predio en campo.	
Emitir certificado de inexistencia	8	Inspeccionar que no cuente con los servicios de agua potable y drenaje.	
	9	Notificar a área comercial si cuenta o no con los servicios.	
	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	10	Sino cuenta con los servicios se procede a emitir el certificado de inexistencia y brincar al paso 12	
	11	Si cuenta con los servicios, dependiendo de las condiciones del predio, se genera o no el certificado (ver políticas de gestión apartado Certificados)	
	12	Generar folio basado en la bitácora de certificados según el consecutivo.	
	13	Generar cobro (ver proceso cobros).	
	14	Entregar comprobante de pago al usuario.	
15	Entregar al usuario el certificado de inexistencia firmando acuse de recibido con nombre y fecha por parte del usuario.		
16	Recopilar el acuse en la carpeta de certificados junto con la copia de predial e identificación oficial (copias).		
FIN			
FECHA DE ELABORACIÓN:	10-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 1
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.
		REVISIÓN:	00

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-CIN-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	CERTIFICADOS		
PROCESO:	Emisión de certificado de inexistencia.	DEFINICIÓN:	Generar certificado de inexistencia a solicitud del usuario.

DIAGRAMA DE FLUJO

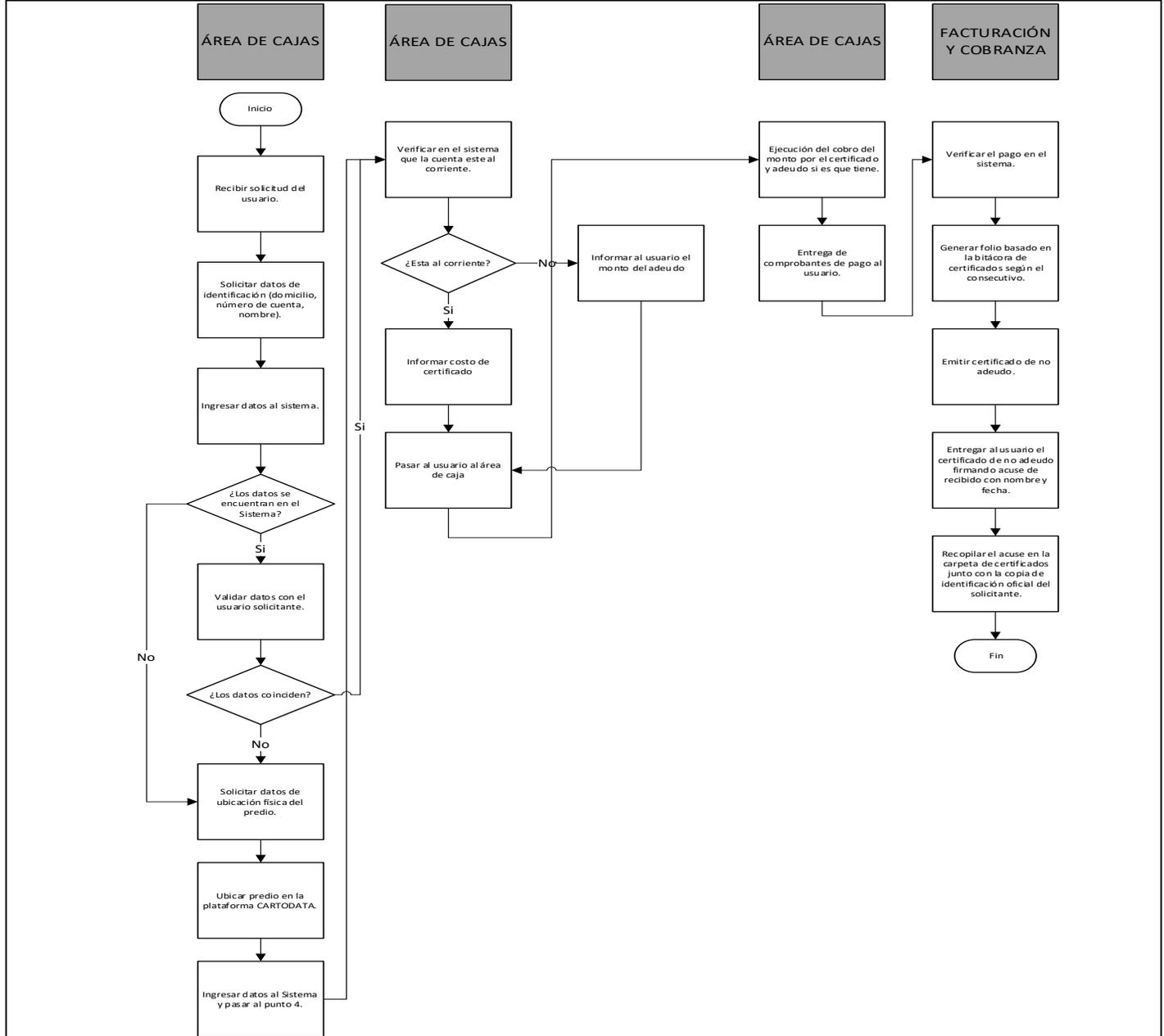


FECHA DE ELABORACIÓN:	10-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 1	REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.	AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-CNA-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	CERTIFICADOS		
PROCESO:	Emisión de certificado de no adeudo	DEFINICIÓN:	Generar constancia de no adeudo a solicitud del usuario.
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Identificación del usuario en el sistema	ÁREA DE CAJAS		
	1	Recibir solicitud del usuario.	
	2	Solicitar datos de identificación (domicilio, número de cuenta, nombre).	
	3	Ingresar datos al Sistema, si se encuentra, continuar con el paso 4 de lo contrario brincar al paso 5	
	4	Validar datos con el solicitante, si coinciden, brincar al paso 8, de lo contrario continuar con el paso 5.	
	5	Solicitar datos de ubicación física del predio.	
	6	Ubicar predio en la plataforma CARTODATA.	
Analizar cuenta del usuario	7	Ingresar datos al Sistema y pasar al punto 4.	
	ÁREA DE CAJAS		
	8	Verificar en el sistema que la cuenta este al corriente.	
	9	Si está al corriente informar costo de certificado, de lo contrario se informa al usuario el monto del adeudo.	
Realizar cobro de constancia de no adeudo	10	Pasar al usuario al área de caja	
	ÁREA DE CAJAS		
	11	Ejecución del cobro del monto por el certificado y adeudo si es que tiene.	
Emitir constancia de no adeudo	12	Entrega de comprobantes de pago al usuario.	
	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	13	Verificar el pago en el sistema.	
	14	Generar folio basado en la bitácora de certificados según el consecutivo.	
	15	Emitir certificado de no adeudo.	
16	Entregar al usuario el certificado de no adeudo firmando acuse de recibido con nombre y fecha.		
17	Recopilar el acuse en la carpeta de certificados junto con la copia de identificación oficial del solicitante.		
FIN			
FECHA DE ELABORACIÓN:	9-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 1
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.
		REVISIÓN:	00

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-CNA-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	CERTIFICADOS		
PROCESO:	Emisión de certificado de no adeudo	DEFINICIÓN:	Generar constancia de no adeudo a solicitud del usuario.

DIAGRAMA DE FLUJO



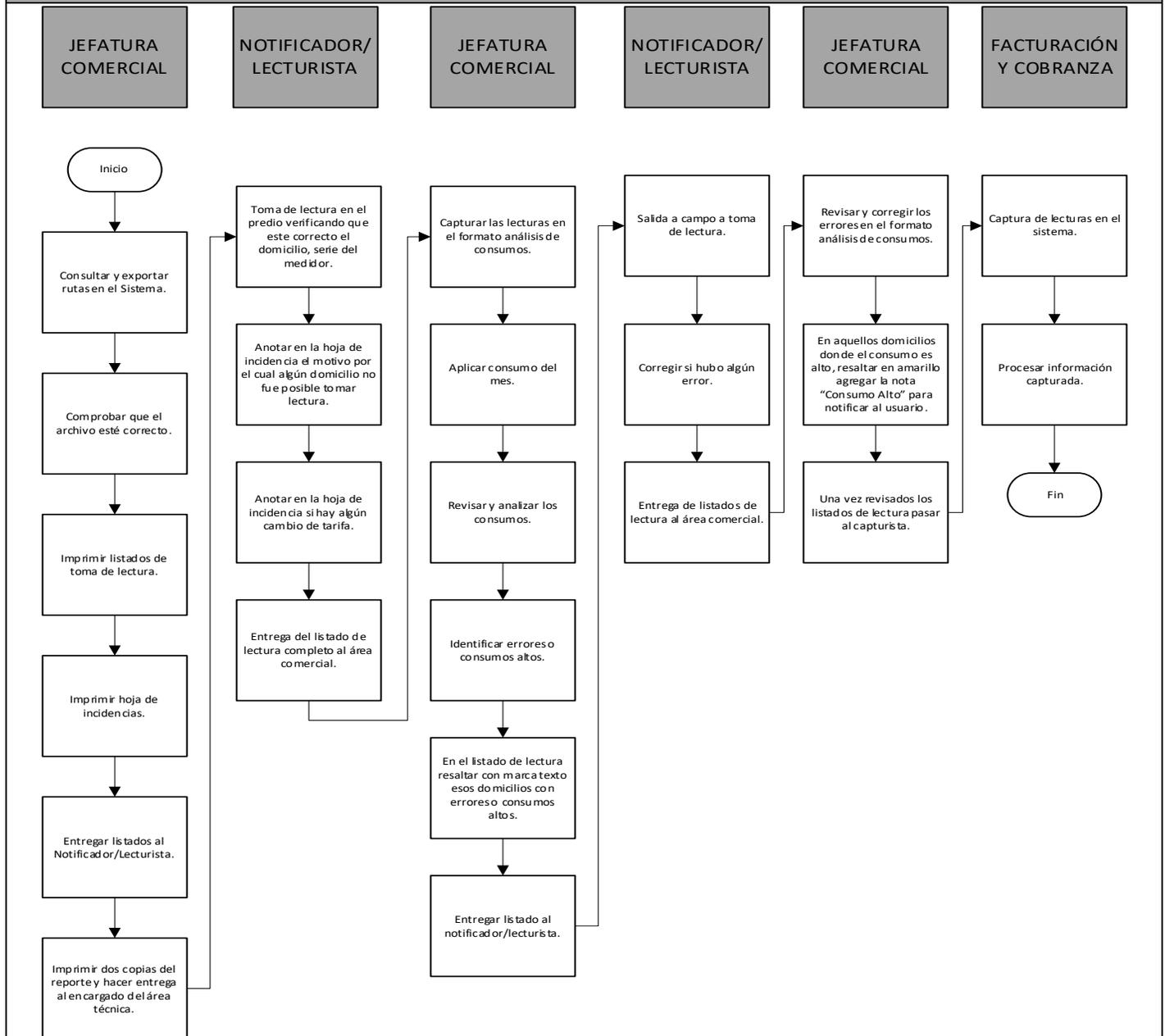
FECHA DE ELABORACIÓN:	9-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 1	REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.	AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-TYC-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	CONSUMO		
PROCESO:	Toma y captura de lecturas	DEFINICIÓN:	Toma y captura de lectura de todos los medidores registrado en el Sistema.
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Impresión de rutas	JEFATURA COMERCIAL		
	1	Consultar y exportar rutas en el Sistema.	
	2	Comprobar que el archivo esté correcto.	
	3	Imprimir listados de toma de lectura.	
	4	Imprimir hoja de incidencias.	
	5	Entregar listados al Notificador/Lectorista.	
Toma de lecturas en campo	NOTIFICADOR/LECTURISTA		
	6	Toma de lectura en el predio verificando que este correcto el domicilio, serie del medidor. (la lectura se toma de izquierda a derecha sin tomar en cuenta los números de fracción).	
	7	Anotar en la hoja de incidencia el motivo por el cual algún domicilio no fue posible tomar lectura.	
	8	Anotar en la hoja de incidencia si hay algún cambio de tarifa.	
	9	Entrega del listado de lectura completo al área comercial.	
Detección de errores de tomas de lectura	JEFATURA COMERCIAL		
	10	Capturar las lecturas en el formato análisis de consumos.	
	11	Aplicar consumo del mes.	
	12	Revisar y analizar los consumos.	
	13	Identificar errores o consumos altos.	
	14	En el listado de lectura resaltar con marca texto esos domicilios con errores o consumos altos.	
	15	Entregar listado al notificador/lectorista.	
Toma de lecturas en campo (corrección de errores)	NOTIFICADOR/LECTURISTA		
	16	Salida a campo a toma de lectura.	
	17	Corregir si hubo algún error.	
	18	Entrega de listados de lectura al área comercial.	
Corrección de errores o consumos altos	JEFATURA COMERCIAL		
	19	Revisar y corregir los errores en el formato análisis de consumos.	
	20	En aquellos domicilios donde el consumo es alto, resaltar en amarillo agregar la nota "Consumo Alto" para notificar al usuario	
	21	Una vez revisados los listados de lectura pasar al capturista.	
FECHA DE ELABORACIÓN:	9-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 2
			REVISIÓN: 00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

		MANUAL DE PROCESOS		CÓDIGO SAP-TYC-22		VERSIÓN 01	
DIRECCIÓN:		SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA					
SUBDIRECCIÓN:		ÁREA COMERCIAL					
SECCIÓN:		CONSUMO					
PROCESO:		Toma y captura de lecturas		DEFINICIÓN:		Toma y captura de lectura de todos los medidores registrado en el Sistema.	
PROCEDIMIENTO		PASO		ACTIVIDAD			
Captura de lectura en el Sistema		FACTURACIÓN Y COBRANZA					
		22		Captura de lecturas en el sistema.			
		23		Procesar información capturada.			
FIN							
FECHA DE ELABORACIÓN:		9-MAR-2022		PÁGINA: 2		DE: 2	
ELABORÓ:		Gustavo Rafael Sánchez R.		REVISÓ:		Ing. Adrián Ballesteros R.	
				AUTORIZÓ:		Ing. Edgar Uriel Méndez R.	

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-TYC-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	CONSUMO		
PROCESO:	Toma y captura de lecturas	DEFINICIÓN:	Revisión física y captura del consumo del usuario.

DIAGRAMA DE FLUJO

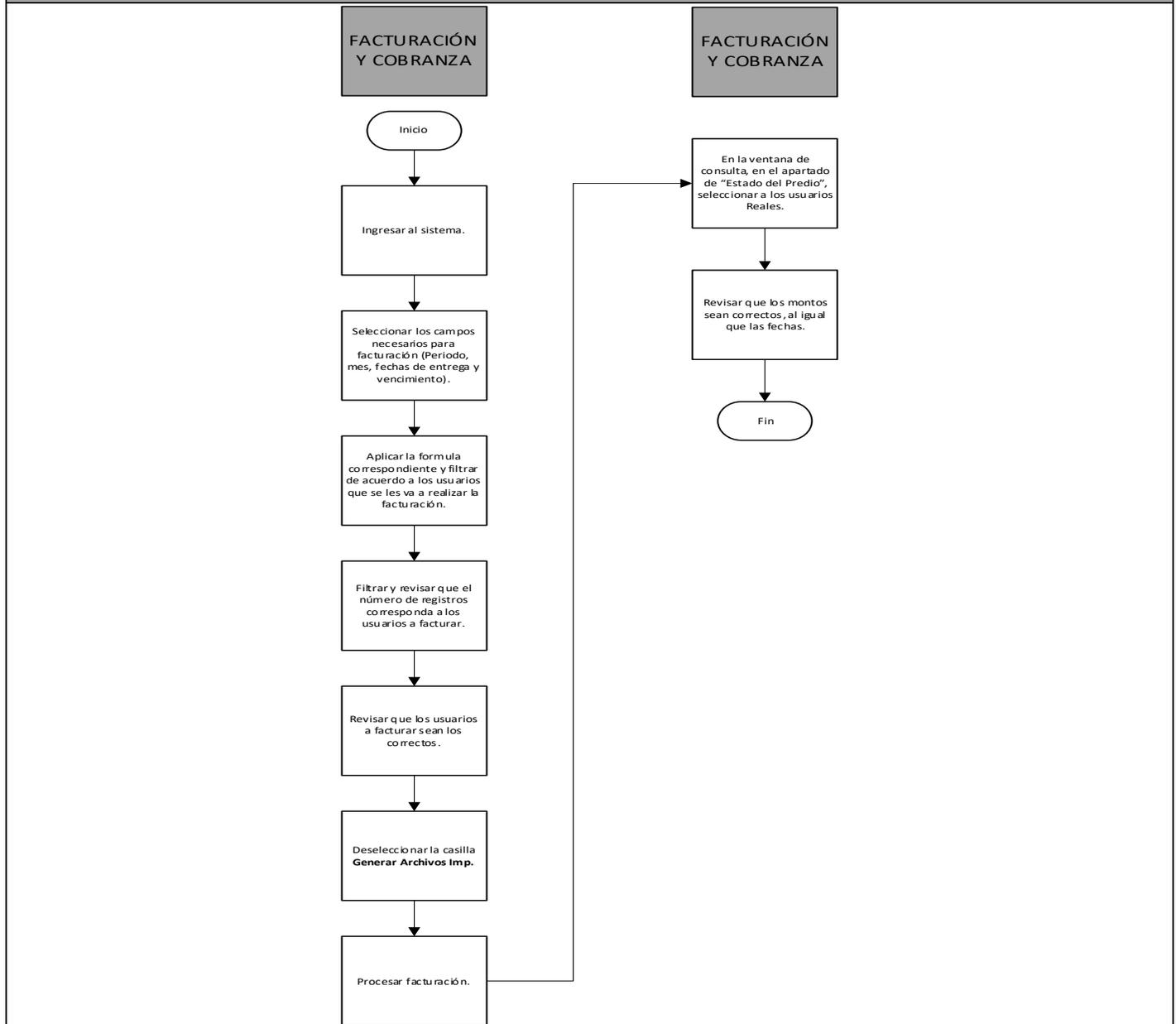


FECHA DE ELABORACIÓN:	9-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 1	REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.	AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-FAC-20	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	FACTURACIÓN		
PROCESO:	Facturación.	DEFINICIÓN:	Facturación de los servicios de agua, saneamiento e infraestructura.
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Generar proceso de facturación.	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	1	Ingresar al Sistema.	
	2	Entrar en el módulo Facturación-Facturar.	
	3	Seleccionar los campos necesarios para facturación (Periodo, mes, fechas de entrega y vencimiento).	
	4	Aplicar la formula correspondiente y filtrar de acuerdo a los usuarios que se les va a realizar la facturación.	
	5	Filtrar y revisar que el número de registros corresponda a los usuarios a facturar.	
	6	Revisar que los usuarios a facturar sean los correctos.	
	7	Deseleccionar la casilla Generar Archivos Imp.	
8	Procesar facturación.		
Revisión de facturación.	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	9	En la ventana de consulta, en el apartado de "Estado del Predio", seleccionar a los usuarios Reales.	
	10	Revisar que los montos sean correctos, al igual que las fechas.	
FIN			
FECHA DE ELABORACIÓN:	14-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 1
		REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-FAC-20	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	FACTURACIÓN		
PROCESO:	Facturación.	DEFINICIÓN:	Facturación de los servicios de agua, saneamiento e infraestructura.

DIAGRAMA DE FLUJO



FECHA DE ELABORACIÓN:	14-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 1	REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.	AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-IER-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	FACTURACIÓN		
PROCESO:	Impresión y entrega de recibos.	DEFINICIÓN:	Generar e imprimir los recibos para su entrega en los domicilios.
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Generar recibos.	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	1	Ingresar al Sistema.	
	2	Entrar en el módulo Facturación-Facturar.	
	3	Seleccionar los campos necesarios para la generación de recibos (Periodo, mes, fechas de entrega y vencimiento).	
	4	Aplicar la formula correspondiente y filtrar de acuerdo a los usuarios que se les va a entregar los recibos.	
	5	Filtrar y revisar que el número de registros sea correcto.	
	6	Revisar que los usuarios a entregar los recibos sean los correctos.	
	7	Deseleccionar la casilla Generar Archivos Imp.	
	8	Seleccionar la casilla Lecturas y Convenios.	
	9	Exportar archivos.	
Revisar recibos.	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	10	Abrir la aplicación "FACTURA" ubicada en el disco C en la carpeta 001 > 001 > TRABAJO_CERT en la cual aparecerán todos los recibos generados.	
	11	Revisar que las fechas y montos sean los correctos.	
	12	Si los datos son correctos continuar con el paso 15, de lo contrario regresar desde el paso 2	
Impresión de recibos.	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	13	Proceder a imprimir los recibos.	
	14	Conforme vayan saliendo los recibos, apartar aquellos que se entregan en otros domicilios.	
	15	Separar por rutas.	
	16	Imprimir aviso por alto consumo	
	17	Anexar aviso a los domicilios identificados con alto consumo (ver procedimiento Verificación de errores o consumos altos del proceso Toma de Lecturas y Captura)	
	18	Entregar rutas al Notificador/Lectorista.	
FECHA DE ELABORACIÓN:	14-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 2
		REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-IER-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	FACTURACIÓN		
PROCESO:	Impresión y entrega de recibos.	DEFINICIÓN:	Generar e imprimir los recibos para su entrega en los domicilios.
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Entrega de recibos en campo.	NOTIFICADOR/LECTURISTA		
	19	Ingresar los recibos apartados por entrega en otros domicilios en su ruta correspondiente.	
	20	Organizar las rutas.	
	21	Salida a campo hacer entrega	
	22	Antes de dejar el recibo, asegurar que el domicilio sea el correcto	
FIN			
FECHA DE ELABORACIÓN:	14-MAR-2022	PÁGINA: 2	DE: 2
		REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.



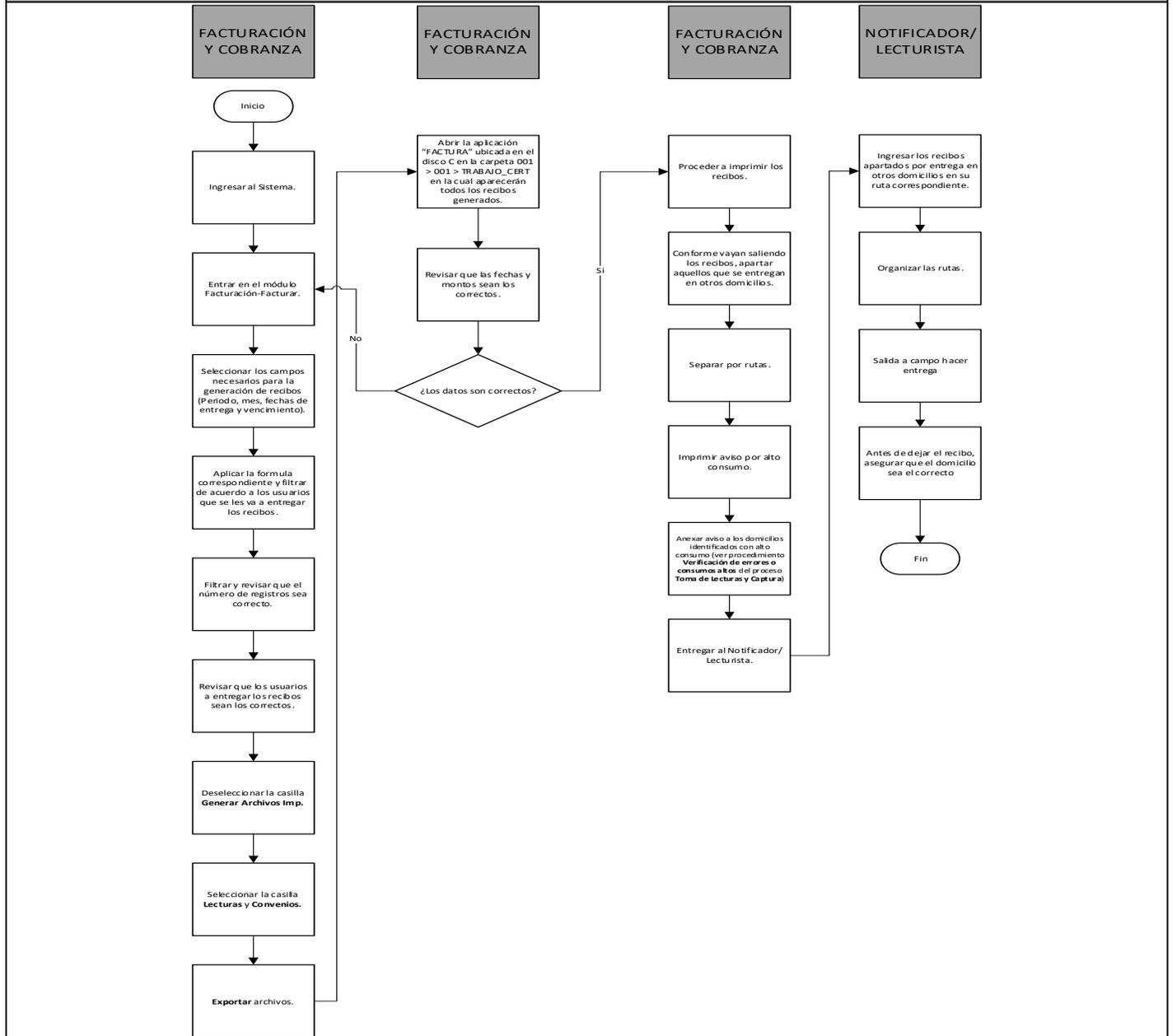
DIRECCIÓN: SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA

SUBDIRECCIÓN: ÁREA COMERCIAL

SECCIÓN: FACTURACIÓN

PROCESO: Impresión y entrega de recibos. DEFINICIÓN: Generar e imprimir los recibos para su entrega en los domicilios.

DIAGRAMA DE FLUJO



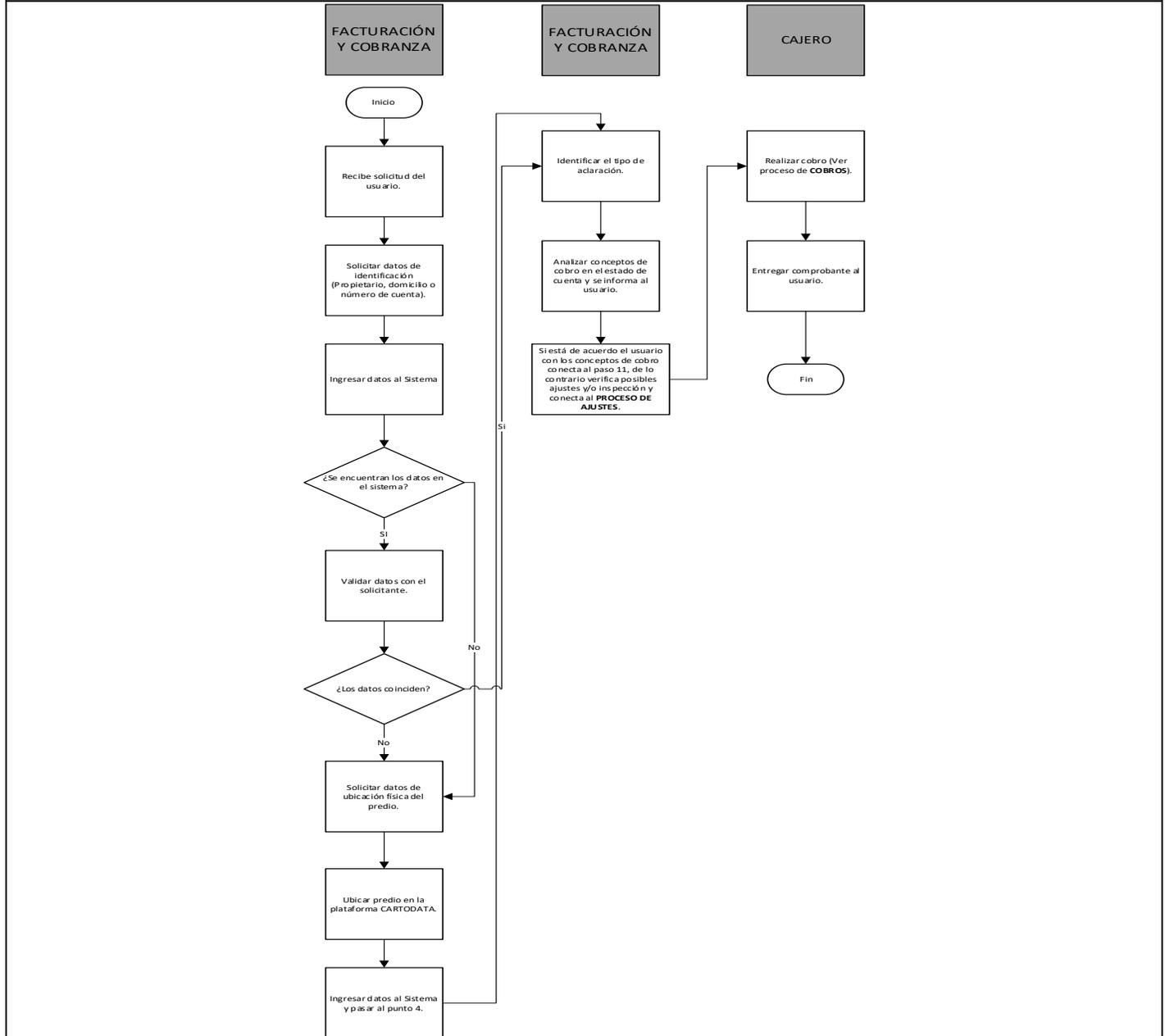
FECHA DE ELABORACIÓN: 14-MAR-2022 PÁGINA: 1 DE: 1 REVISIÓN: 00

ELABORÓ: Gustavo Rafael Sánchez R. REVISÓ: Ing. Adrián Ballesteros R. AUTORIZÓ: Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-AEC-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	COBRANZA		
PROCESO:	Aclaración al estado de cuenta.	DEFINICIÓN:	Aclarar con el usuario dudas referentes a su estado de cuenta.
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Identificar usuario en el Sistema	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	1	Recibe solicitud del usuario	
	2	Solicitar datos de identificación (Propietario, domicilio o número de cuenta)	
	3	Ingresar datos al Sistema, si se encuentra, continuar con el paso 4 de lo contrario brincar al paso 5	
	4	Validar datos con el solicitante, si coinciden, brincar al paso 8, de lo contrario continuar con el paso 5	
	5	Solicitar datos de ubicación física del predio	
	6	Ubicar predio en la plataforma CARTODATA	
	7	Ingresar datos al Sistema y pasar al punto 4	
Analizar cuenta	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	8	Identificar el tipo de aclaración.	
	9	Analizar conceptos de cobro en el estado de cuenta y se informa al usuario.	
	10	Si está de acuerdo el usuario con los conceptos de cobro conecta al paso 11, de lo contrario verifica posibles ajustes y/o inspección y conecta al PROCESO DE AJUSTES .	
Efectuar cobro	CAJERO		
	11	Realizar cobro (Ver proceso de COBROS).	
	12	Entregar comprobante al usuario.	
FIN			
FECHA DE ELABORACIÓN:	16-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 1
		REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-AEC-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	COBRANZA		
PROCESO:	Aclaración al estado de cuenta.	DEFINICIÓN:	Aclarar con el usuario dudas referentes a su estado de cuenta.

DIAGRAMA DE FLUJO



FECHA DE ELABORACIÓN:	16-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 1	REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.	AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-ICA-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	CONSUMO		
PROCESO:	Inspecciones consumos altos	DEFINICIÓN:	Verificación física para detección de consumos altos.
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Programar la visita para la inspección	JEFATURA COMERCIAL		
	1	Identificar domicilios con consumo alto, ver paso 20 del procedimiento Verificación de errores o consumos altos del proceso Toma y Captura de Lecturas	
	2	Llenar e imprimir solicitudes.	
	3	Identificar domicilios en la plataforma "CARTODATA".	
	4	Organizar las rutas.	
	5	Se entrega la ruta al notificador/lectorista.	
Realizar inspecciones en campo	NOTIFICADOR/LECTURISTA		
	6	Recibir solicitudes	
	7	Organizar las rutas	
	8	Programar sus visitas	
	9	Realizar visita en campo.	
	10	Llenar formato de inspección firmada por el usuario.	
Capturar resultados En la bitácora de "Consumos"	JEFATURA COMERCIAL		
	11	Entregar resultado de inspección al área comercial.	
	12	Recibir la solicitud ya con los resultados de la inspección.	
	13	Captura resultados en la bitácora de consumos.	
Notificar al usuario	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	14	De acuerdo con las políticas vigentes, realizar ajustes en los consumos en el Sistema. (ver proceso Ajustes por Fuga)	
15			
Notificar al usuario los resultados de la inspección.			
FIN			
FECHA DE ELABORACIÓN:	7-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 1
		REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.



DIRECCIÓN: SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA

SUBDIRECCIÓN: ÁREA COMERCIAL

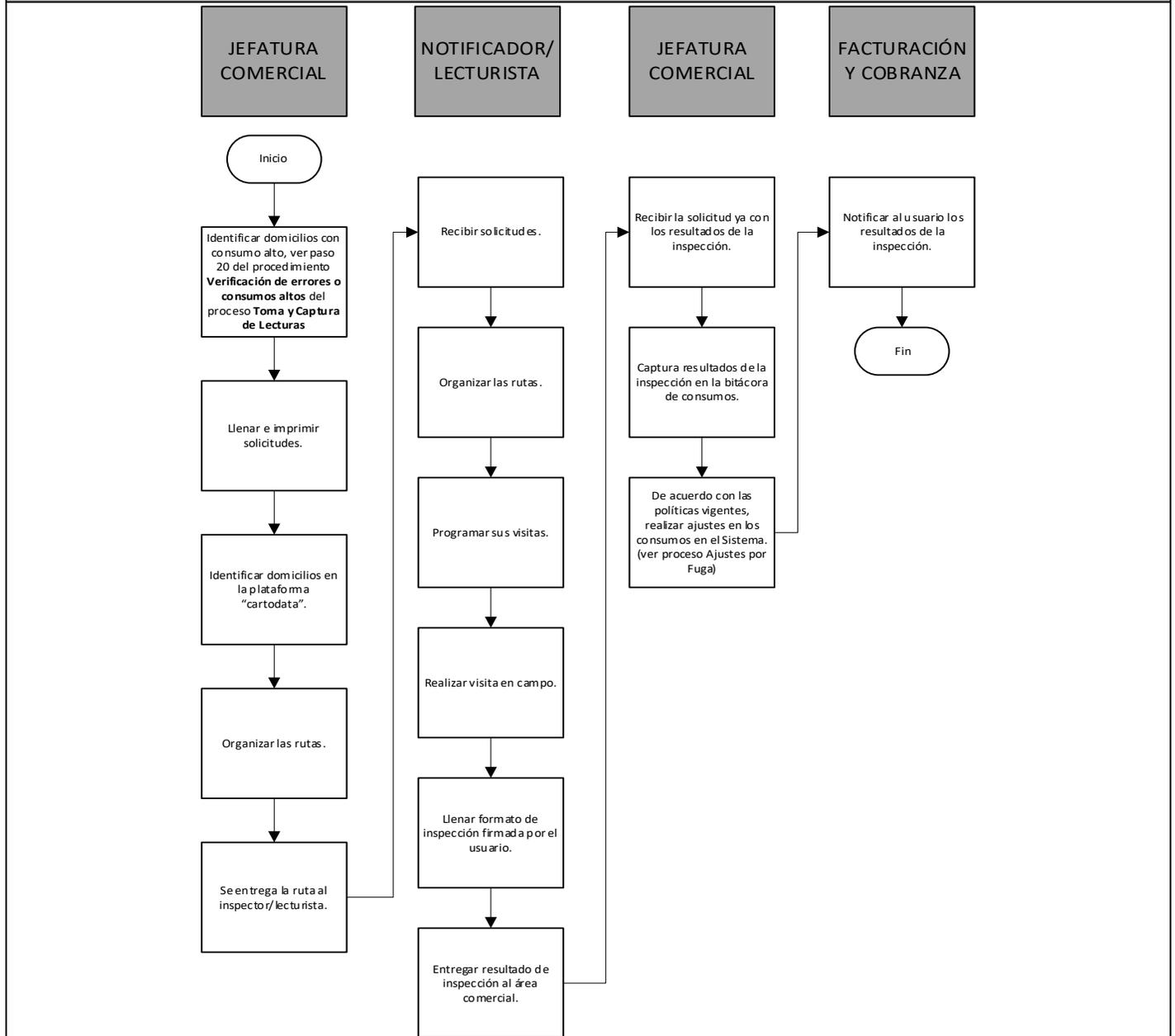
SECCIÓN: CONSUMO

PROCESO: Inspecciones consumo alto

DEFINICIÓN:

Verificación física para detección de consumos altos

DIAGRAMA DE FLUJO



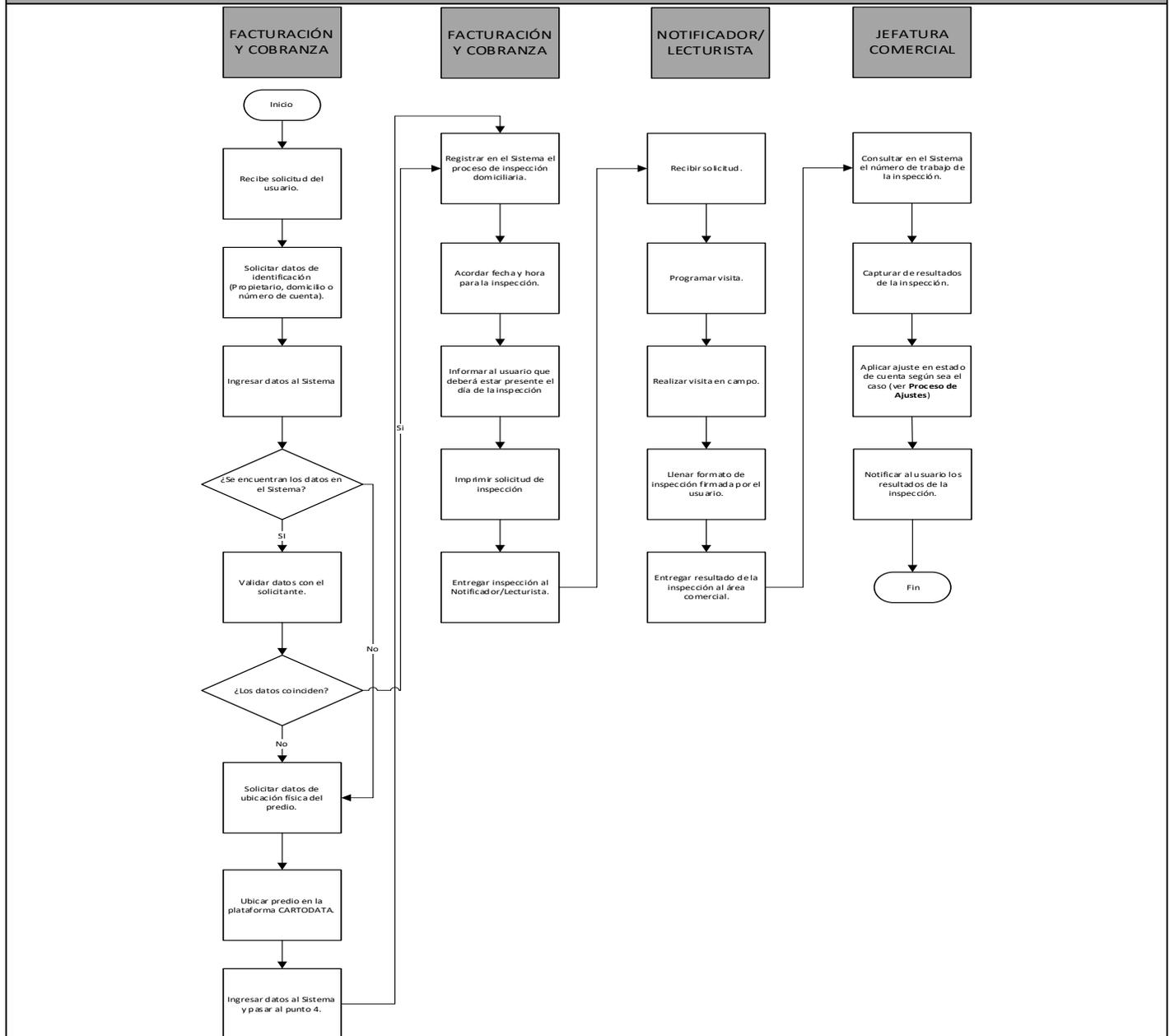
FECHA DE ELABORACIÓN: 7-MAR-2022 **PÁGINA:** 1 **DE:** 1 **REVISIÓN:** 00

ELABORÓ: Gustavo Rafael Sánchez R. **REVISÓ:** Ing. Adrián Ballesteros R. **AUTORIZÓ:** Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-SI-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	CONSUMO		
PROCESO:	Solicitud de inspección.	DEFINICIÓN:	Revisión del domicilio a petición del usuario.
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Identificar al usuario en el Sistema	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	1	Recibe solicitud del usuario.	
	2	Solicitar datos de identificación (Propietario, domicilio o número de cuenta).	
	3	Ingresar datos al Sistema, si se encuentra, continuar con el paso 4 de lo contrario brincar al paso 5.	
	4	Validar datos con el solicitante, si coinciden, brincar al paso 8, de lo contrario continuar con el paso 5.	
	5	Solicitar datos de ubicación física del predio.	
	6	Ubicar predio en la plataforma CARTODATA.	
	7	Ingresar datos al Sistema y pasar al punto 4.	
Generar proceso de inspección en el Sistema	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	8	Registrar en el Sistema el proceso de inspección domiciliaria.	
	9	Acordar fecha y hora para la inspección.	
	10	Informar al usuario que deberá estar presente el día de la inspección.	
	11	Imprimir solicitud de inspección (proponer agua procesos formato que incluya los datos domicilio, inmueble, número de trabajo y tipo de inspección).	
	12	Entregar inspección al Notificador/Lectorista.	
Realizar inspección en campo	NOTIFICADOR/LECTURISTA		
	13	Recibir solicitud.	
	14	Programar visita.	
	15	Realizar visita en campo.	
	16	Llenar formato de inspección firmada por el usuario.	
	17	Entregar resultado de la inspección al área comercial.	
Captura de resultados en el Sistema	JEFATURA COMERCIAL		
	18	Consultar en el Sistema el número de trabajo de la inspección.	
	19	Capturar de resultados de la inspección.	
	20	Aplicar ajuste en estado de cuenta según sea el caso (ver Proceso de Ajustes)	
	21	Notificar al usuario los resultados de la inspección.	
FIN			
FECHA DE ELABORACIÓN:	16-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 1
		REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-SI-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	CONSUMO		
PROCESO:	Solicitud de inspección.	DEFINICIÓN:	Revisión del domicilio a petición del usuario.

DIAGRAMA DE FLUJO



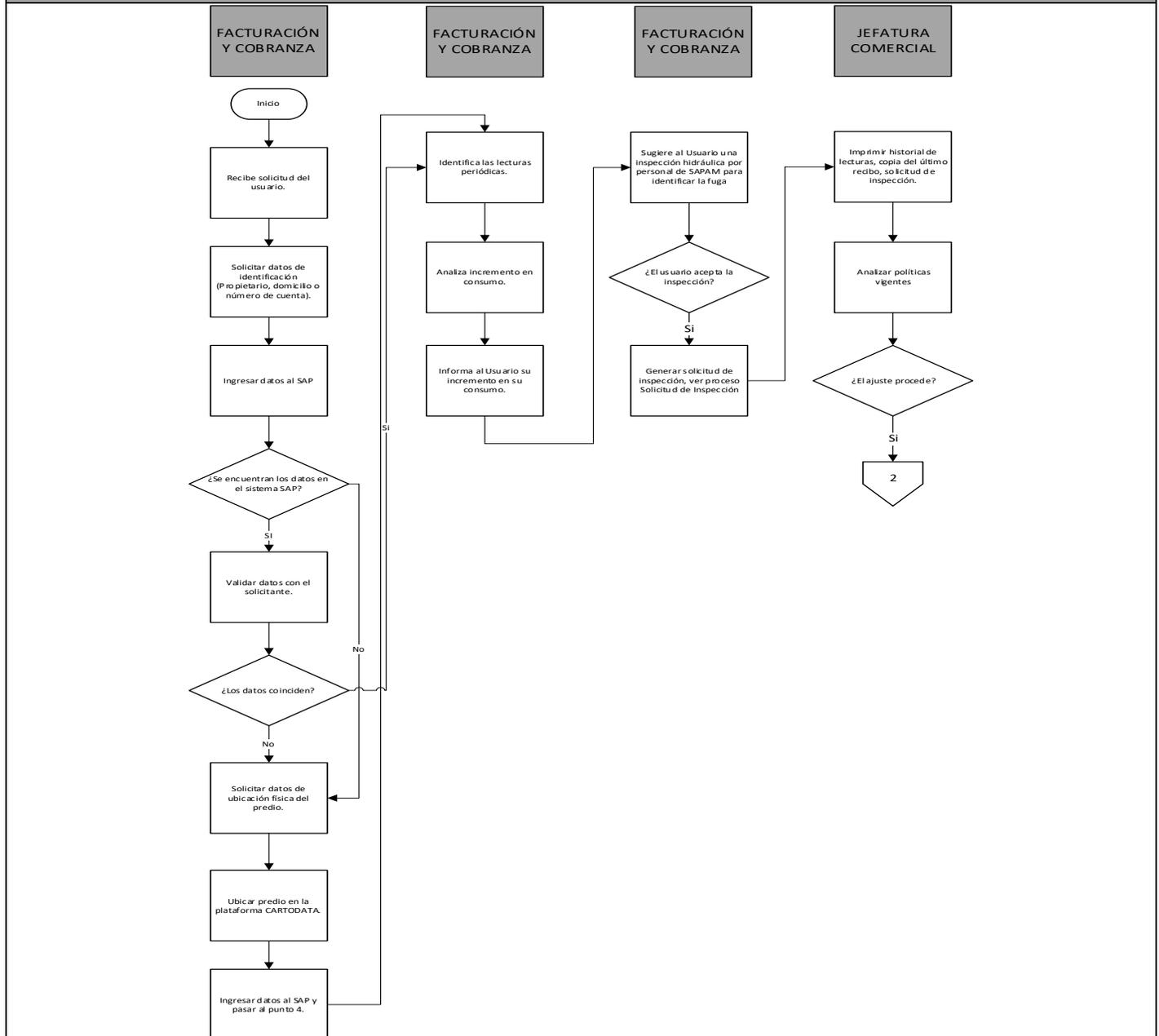
FECHA DE ELABORACIÓN:	16-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 1	REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.	AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-APF-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	CONSUMO		
PROCESO:	Ajuste por fuga.	DEFINICIÓN:	Modificación del monto a pagar por detección de fugas en el domicilio.
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Identificar al usuario en el Sistema	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	1	Recibe solicitud del usuario	
	2	Solicitar datos de identificación (Propietario, domicilio o número de cuenta)	
	3	Ingresar datos al Sistema, si se encuentra, continuar con el paso 4 de lo contrario brincar al paso 5	
	4	Validar datos con el solicitante, si coinciden, brincar al paso 8, de lo contrario continuar con el paso 5	
	5	Solicitar datos de ubicación física del predio	
	6	Ubicar predio en la plataforma CARTODATA	
Analizar consumos	7	Ingresar datos al Sistema y pasar al punto 4	
	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	8	Identificar las lecturas periódicas.	
	9	Analizar incremento en consumo.	
Proponer inspección al usuario	10	Informa al Usuario su incremento en su consumo.	
	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	11	Sugiere al Usuario una inspección hidráulica por personal de SAPAM para identificar la fuga, si el usuario acepta la inspección, continuar con el paso 12, de lo contrario no procede ajuste y termina proceso.	
Integrar expediente	12	Generar solicitud de inspección, (ver proceso Solicitud de Inspección)	
	JEFATURA COMERCIAL		
	13	Imprimir historial de lecturas, copia del último recibo y solicitud de inspección.	
	14	Analizar políticas vigentes, si procede ajuste continuar con el paso 15, de lo contrario informar al usuario que no procede ajuste y termina proceso	
FECHA DE ELABORACIÓN:	16-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 2
		REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-APF-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	CONSUMO		
PROCESO:	Ajuste por fuga.	DEFINICIÓN:	Modificación del monto a pagar por detección de fugas en el domicilio.
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Calcular ajuste	JEFATURA COMERCIAL		
	15	Realizar ajuste en base a las políticas vigentes.	
	16	Registrar en el formato "Movimientos a Facturas" el ajuste que se aplica.	
	17	Informar al usuario el monto a pagar, si está de acuerdo el usuario con el monto a pagar continuar con el paso 18, de lo contrario informa al usuario que NO procede modificar la propuesta de ajuste y termina el proceso.	
	18	Entregar expediente a dirección general.	
Autorización de ajuste	DIRECCIÓN GENERAL		
	19	Recibir expediente	
	20	Revisa expediente, si el expediente está completo y correcto firma autorización y continuar con el paso 21, de lo contrario conecta al paso 18.	
	21	Informa a Jefatura Comercial que procede ajuste.	
Generar ajuste en el Sistema	JEFATURA COMERCIAL		
	22	Aplicar ajuste en el Sistema.	
	23	Revisar que el monto esté correcto.	
	24	Pasar al usuario al área de cajas.	
Realizar cobro	CAJERO		
	25	Analizar que el ajuste este aplicado en Sistema y continuar con el paso 26, de lo contrario conecta al paso 22.	
	26	Efectuar cobro (ver proceso de Cobros).	
	27	Entregar comprobante al usuario.	
FIN			
FECHA DE ELABORACIÓN:	16-MAR-2022	PÁGINA: 2	DE: 2
		REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-APF-20	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	CONSUMO		
PROCESO:	Ajuste por fuga.	DEFINICIÓN:	Verificar y acordar un ajuste por fuga con el usuario.

DIAGRAMA DE FLUJO



FECHA DE ELABORACIÓN:	16-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 2	REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.	AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.



DIRECCIÓN: SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA

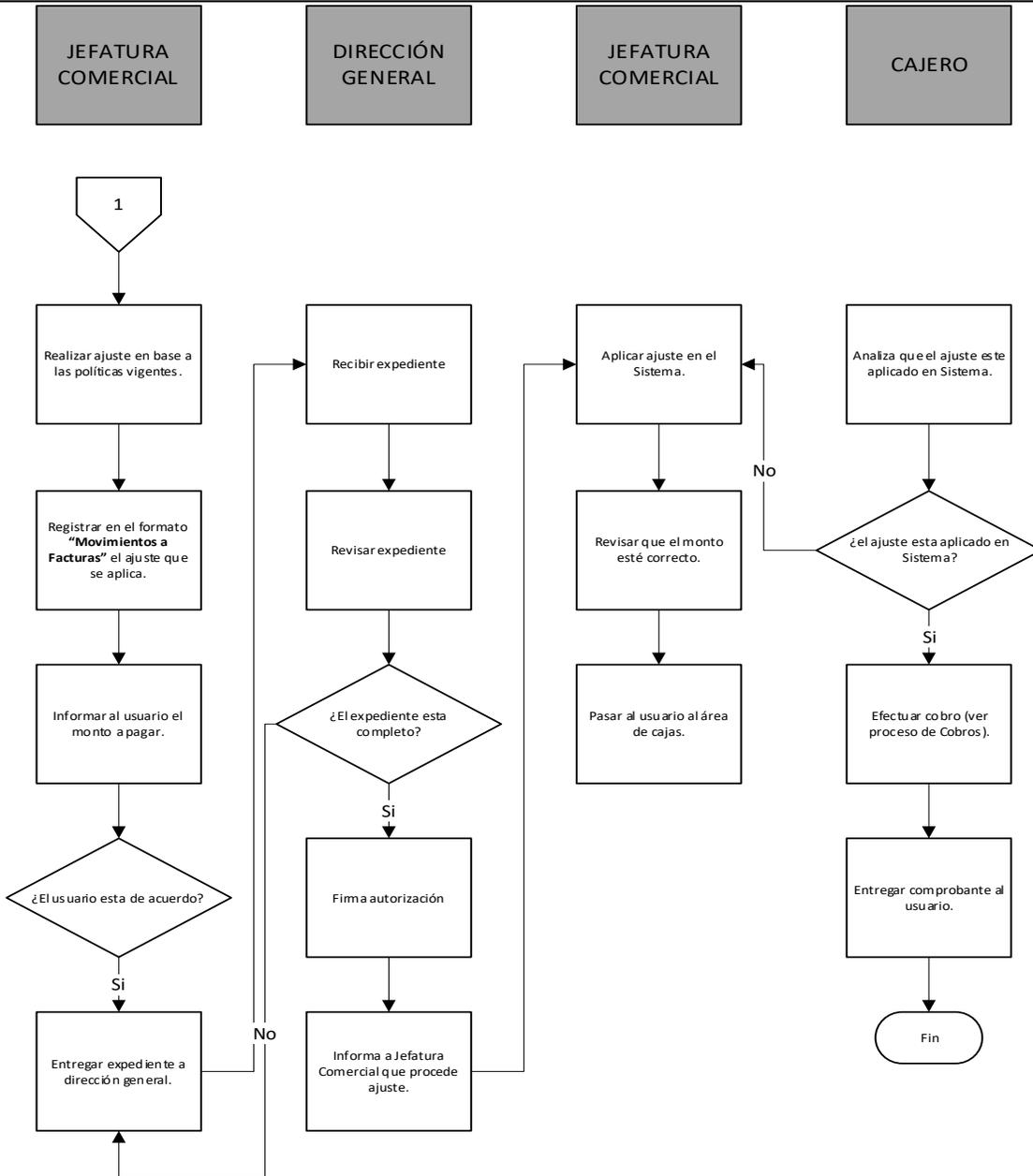
SUBDIRECCIÓN: ÁREA COMERCIAL

SECCIÓN: CONSUMO

PROCESO: Ajuste por fuga.

DEFINICIÓN: Verificar y acordar un ajuste por fuga con el usuario.

DIAGRAMA DE FLUJO



FECHA DE ELABORACIÓN: 16-MAR-2022

PÁGINA: 2 DE: 2

REVISIÓN: 00

ELABORÓ: Gustavo Rafael Sánchez R.

REVISÓ: Ing. Adrián Ballesteros R.

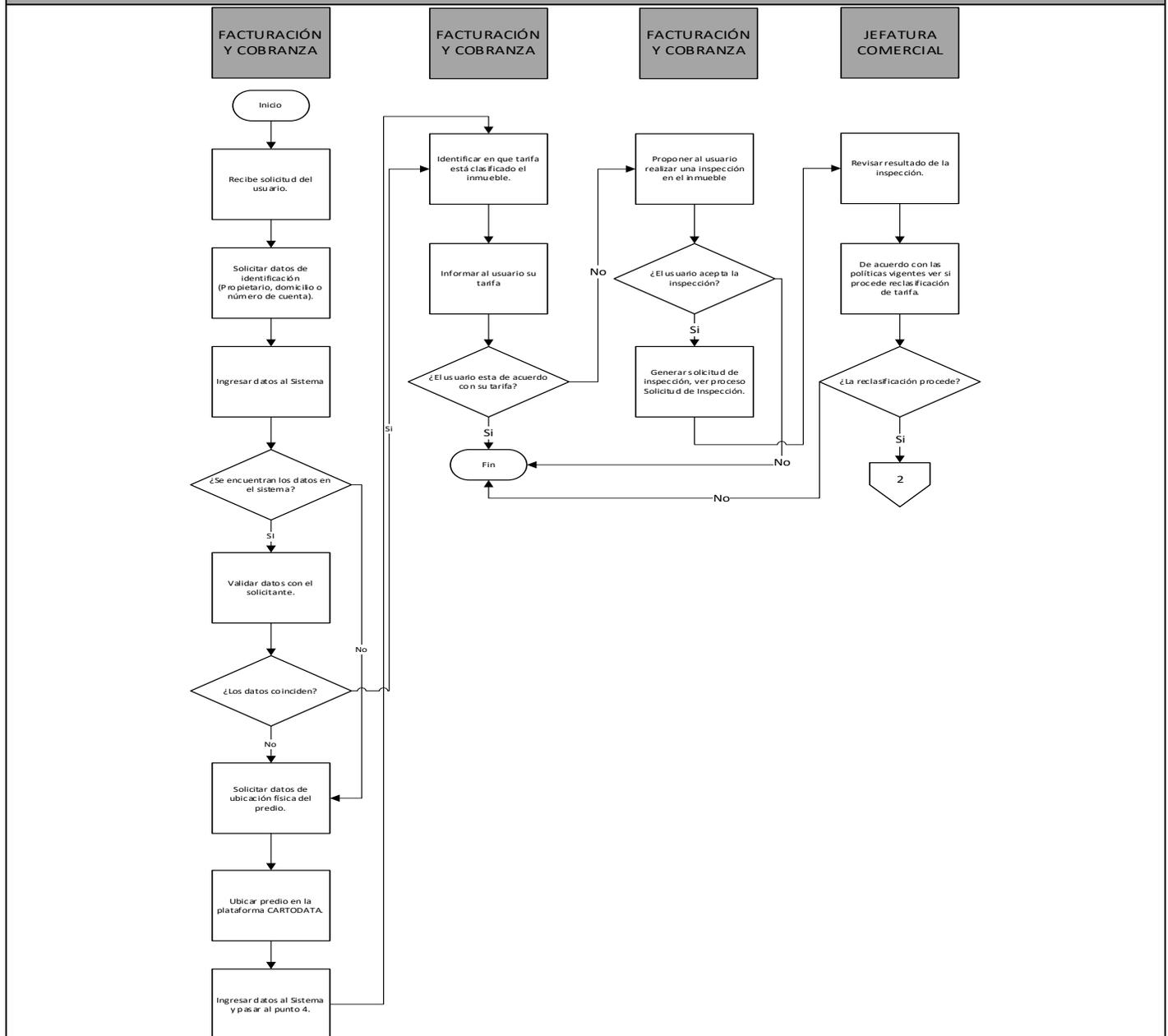
AUTORIZÓ: Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-APR-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	SOLICITUDES		
PROCESO:	Ajuste por reclasificación de tarifa.	DEFINICIÓN:	Modificación del monto a pagar por reclasificación de tarifa.
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Identificar al usuario en el Sistema	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	1	Recibe solicitud del usuario.	
	2	Solicitar datos de identificación (Propietario, domicilio o número de cuenta).	
	3	Ingresar datos al Sistema, si se encuentra, continuar con el paso 4 de lo contrario brincar al paso 5.	
	4	Validar datos con el solicitante, si coinciden, brincar al paso 8, de lo contrario continuar con el paso 5.	
	5	Solicitar datos de ubicación física del predio.	
	6	Ubicar predio en la plataforma CARTODATA.	
	7	Ingresar datos al Sistema y pasar al punto 4.	
Analizar tarifa	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	8	Identificar en que tarifa está clasificado el inmueble.	
	9	Informar al usuario su tarifa y si está de acuerdo con su tarifa termina proceso, de lo contrario continuar con el paso 10.	
Solicitar inspección en el domicilio	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	10	Proponer al usuario realizar una inspección en el inmueble, si está de acuerdo, continuar con el paso 11, de lo contrario informar que no procede ajuste y termina proceso.	
	11	Generar solicitud de inspección, ver proceso Solicitud de Inspección .	
Analizar inspección	JEFATURA COMERCIAL		
	12	Revisar resultado de la inspección.	
	13	De acuerdo con las políticas vigentes ver si procede reclasificación de tarifa.	
	14	Si procede reclasificación, informar al usuario y continuar con el paso 15, de lo contrario termina proceso.	
Reclasificación de tarifa en el Sistema	JEFATURA COMERCIAL		
	15	Generar proceso Reclasificación en el Sistema.	
	16	Seleccionar la tarifa que corresponde haciendo referencia al número de trabajo de la inspección realizada en campo.	
	17	Revisar que la tarifa esté correcta, si es así continuar con el paso 18, de lo contrario regresar al paso 15.	
FECHA DE ELABORACIÓN:	17-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 2
			REVISIÓN: 00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-APR-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	SOLICITUDES		
PROCESO:	Ajuste por reclasificación de tarifa.	DEFINICIÓN:	Modificación del monto a pagar por reclasificación de tarifa.
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Analizar estado de cuenta	JEFATURA COMERCIAL		
	18	Analizar el estado de cuenta, si la cuenta tiene adeudo continuar con el paso 19, de lo contrario informar al usuario y brincar al paso 24.	
	19	Revisar desde que periodo se tiene adeudo.	
	20	Consultar tarifas en el archivo "Calculadora-Tarifas" .	
	21	Calcular ajuste de acuerdo al periodo desde el que se tiene adeudo.	
	22	Registrar en el formato "Movimientos a Facturas" el ajuste que se aplica.	
	23	Informar al usuario el monto a pagar, si está de acuerdo continuar con el paso 24, de lo contrario termina proceso.	
Autorizar ajuste	DIRECCIÓN GENERAL		
	24	Recibir expediente.	
	25	Revisar que el cálculo sea el correcto, si es así, firma de autorización y continuar con el paso 25, de lo contrario conecta al paso 21.	
Generar ajuste de saldos en el Sistema	JEFATURA COMERCIAL		
	26	Aplicar ajuste en el Sistema.	
	27	Revisar que el monto esté correcto.	
	28	Pasar al usuario al área de cajas.	
Realizar cobro	CAJERO		
	29	Analiza que el ajuste este aplicado en Sistema, si es así, continuar con el paso 30, de lo contrario conecta al paso 26.	
	30	Efectuar cobro (ver proceso de Cobros).	
	31	Entregar comprobante al usuario.	
FIN			
FECHA DE ELABORACIÓN:	17-MAR-2022	PÁGINA: 2	DE: 2
		REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-APR-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	SOLICITUDES		
PROCESO:	Ajuste por reclasificación de tarifa.	DEFINICIÓN:	Modificación del monto a pagar por reclasificación de tarifa.

DIAGRAMA DE FLUJO



FECHA DE ELABORACIÓN:	17-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 2	REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.	AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.



DIRECCIÓN: SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA

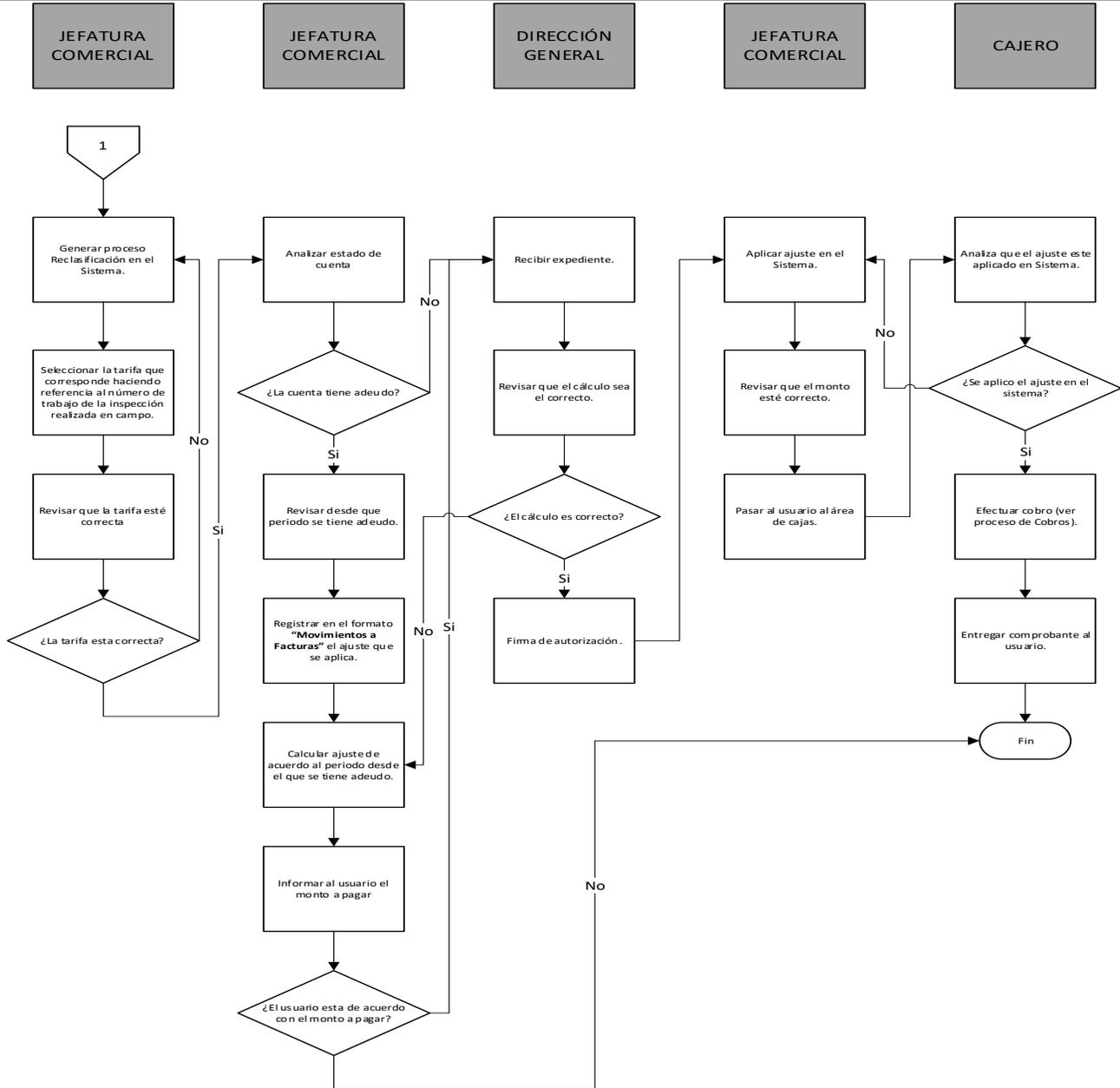
SUBDIRECCIÓN: ÁREA COMERCIAL

SECCIÓN: SOLICITUDES

PROCESO: Ajuste por reclasificación de tarifa.

DEFINICIÓN: Realizar un ajuste de tarifa por reclasificación de inmueble.

DIAGRAMA DE FLUJO



FECHA DE ELABORACIÓN: 17-MAR-2022

PÁGINA: 2 DE: 2

REVISIÓN: 00

ELABORÓ: Gustavo Rafael Sánchez R.

REVISÓ: Ing. Adrián Ballesteros R.

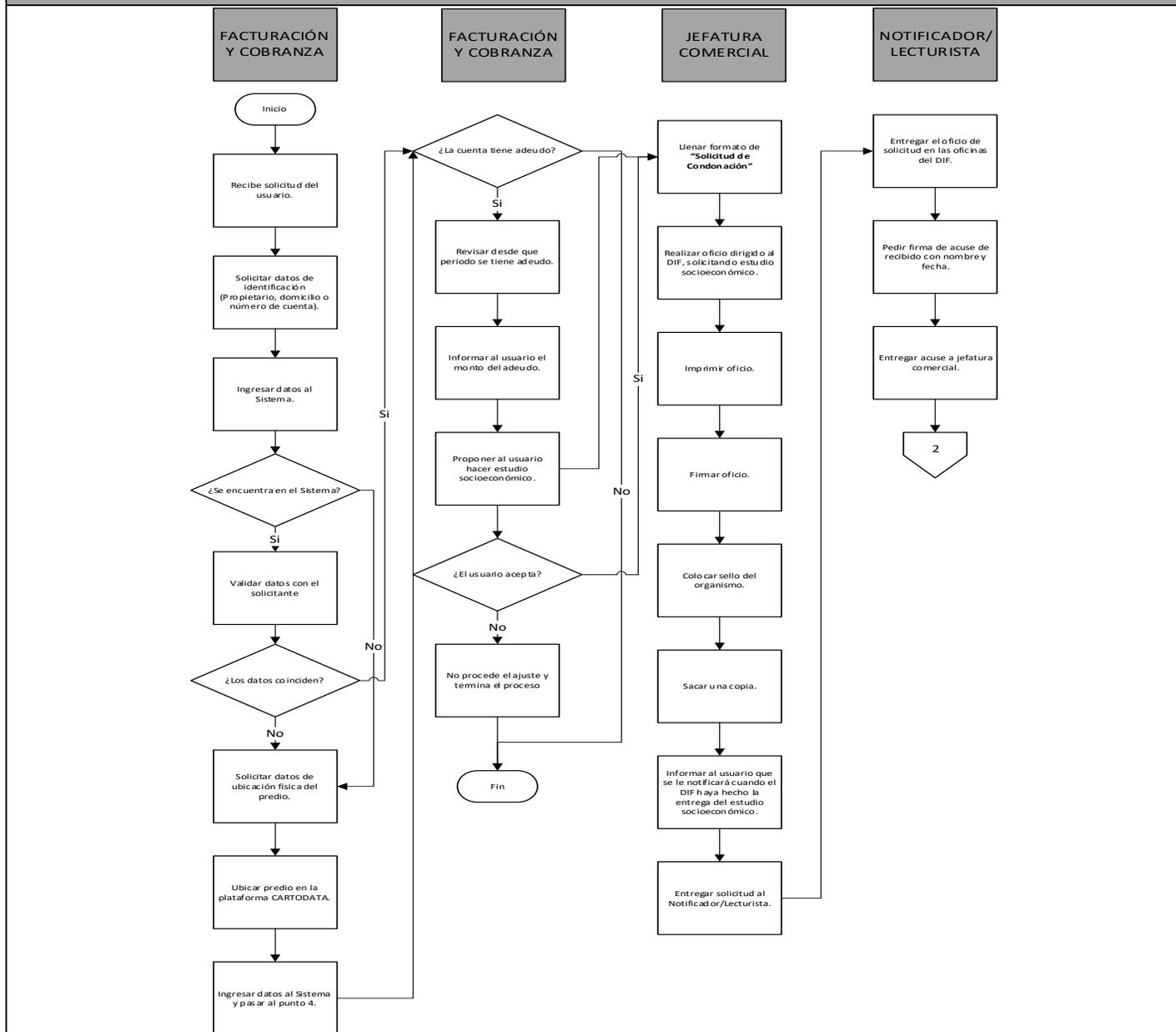
AUTORIZÓ: Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-APBR-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	SUBSIDIOS		
PROCESO:	Ajuste por bajos recursos.	DEFINICIÓN:	Modificación en el monto a pagar con base al estudio socioeconómico.
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Identificar al usuario en el Sistema.	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	1	Recibe solicitud del usuario.	
	2	Solicitar datos de identificación (Propietario, domicilio o número de cuenta).	
	3	Ingresar datos al Sistema, si se encuentra, continuar con el paso 4 de lo contrario brincar al paso 5.	
	4	Validar datos con el solicitante, sí coinciden, brincar al paso 8, de lo contrario continuar con el paso 5.	
	5	Solicitar datos de ubicación física del predio.	
	6	Ubicar predio en la plataforma CARTODATA.	
	7	Ingresar datos al Sistema y pasar al punto 4.	
Analizar estado de cuenta.	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	8	Si la cuenta tiene adeudo continuar con el paso 9, de lo contrario informar al usuario y termina proceso.	
	9	Revisar desde que periodo se tiene adeudo.	
	10	Informar al usuario el monto del adeudo.	
	11	Proponer al usuario hacer estudio socioeconómico.	
	12	Si el usuario acepta continuar con el paso 13, de lo contrario se le informa que no procede ajuste y termina proceso.	
Solicitar estudio socioeconómico.	JEFATURA COMERCIAL		
	13	Llenar formato de "Solicitud de Condonación"	
	14	Realizar oficio dirigido al DIF, solicitando estudio socioeconómico.	
	15	Imprimir oficio.	
	16	Firmar oficio.	
	17	Colocar sello del organismo.	
	18	Sacar una copia.	
	19	Informar al usuario que se le notificará cuando el DIF haya hecho la entrega del estudio socioeconómico.	
20	Entregar solicitud al Notificador/Lectorista.		
Entrega de solicitud de estudio socioeconómico al DIF.	NOTIFICADOR/LECTURISTA		
	21	Entregar el oficio de solicitud en las oficinas del DIF.	
	22	Pedir firma de acuse de recibido con nombre y fecha.	
	23	Entregar acuse a jefatura comercial.	
FECHA DE ELABORACIÓN:	29-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 2
			REVISIÓN: 00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-APBR-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	SUBSIDIOS		
PROCESO:	Ajuste por bajos recursos.	DEFINICIÓN:	Modificación en el monto a pagar con base al estudio socioeconómico.
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Archivar oficio.	JEFATURA COMERCIAL		
	24	Revisar que el acuse este firmado y sellado por el DIF.	
	25	Archivar oficio en la carpeta de Oficios cuidando que siga la secuencia de número de folio.	
Recepción del Estudio Socioeconómico.	JEFATURA COMERCIAL		
	26	Recibir estudio socioeconómico realizado por el DIF.	
	27	Analizar estudio socioeconómico.	
	28	Comentar el caso en dirección general.	
Autorizar ajuste de saldo.	DIRECCIÓN GENERAL		
	29	Revisar estudio socioeconómico.	
	30	Anotar en observaciones la resolución del porque procede o no procede ajuste de saldo del formato " Movimientos a Facturas ".	
	31	Firmar de autorización.	
	32	Entregar formato a jefatura Comercial.	
Ajustar saldo en el Sistema.	JEFATURA COMERCIAL		
	33	Notificar al usuario que se presente a las oficinas para concluir su solicitud.	
	34	Una vez presente el usuario, informar sobre la resolución final.	
	35	Si fue autorizado algún ajuste de saldo, continuar con el paso 36, de lo contrario explicar al usuario el porqué, aclarar cualquier duda y finalizar proceso.	
	36	Ajustar saldo según políticas vigentes.	
	37	Informar al usuario el monto a pagar.	
	38	Si el usuario quiere liquidar adeudo brincar al paso 39.	
	39	Si el usuario quiere abonar, hacer convenio (ver proceso Convenios).	
	40	Pasar al usuario al área de cajas.	
Realizar cobro.	CAJERO		
	41	Realizar cobro (ver proceso de cobros).	
	42	Entregar comprobante al usuario.	
FIN			
FECHA DE ELABORACIÓN:	29-MAR-2022	PÁGINA: 2	DE: 2
		REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-APBR-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	SUBSIDIOS		
PROCESO:	Ajuste por bajos recursos.	DEFINICIÓN:	Modificación en el monto a pagar con base al estudio socioeconómico.

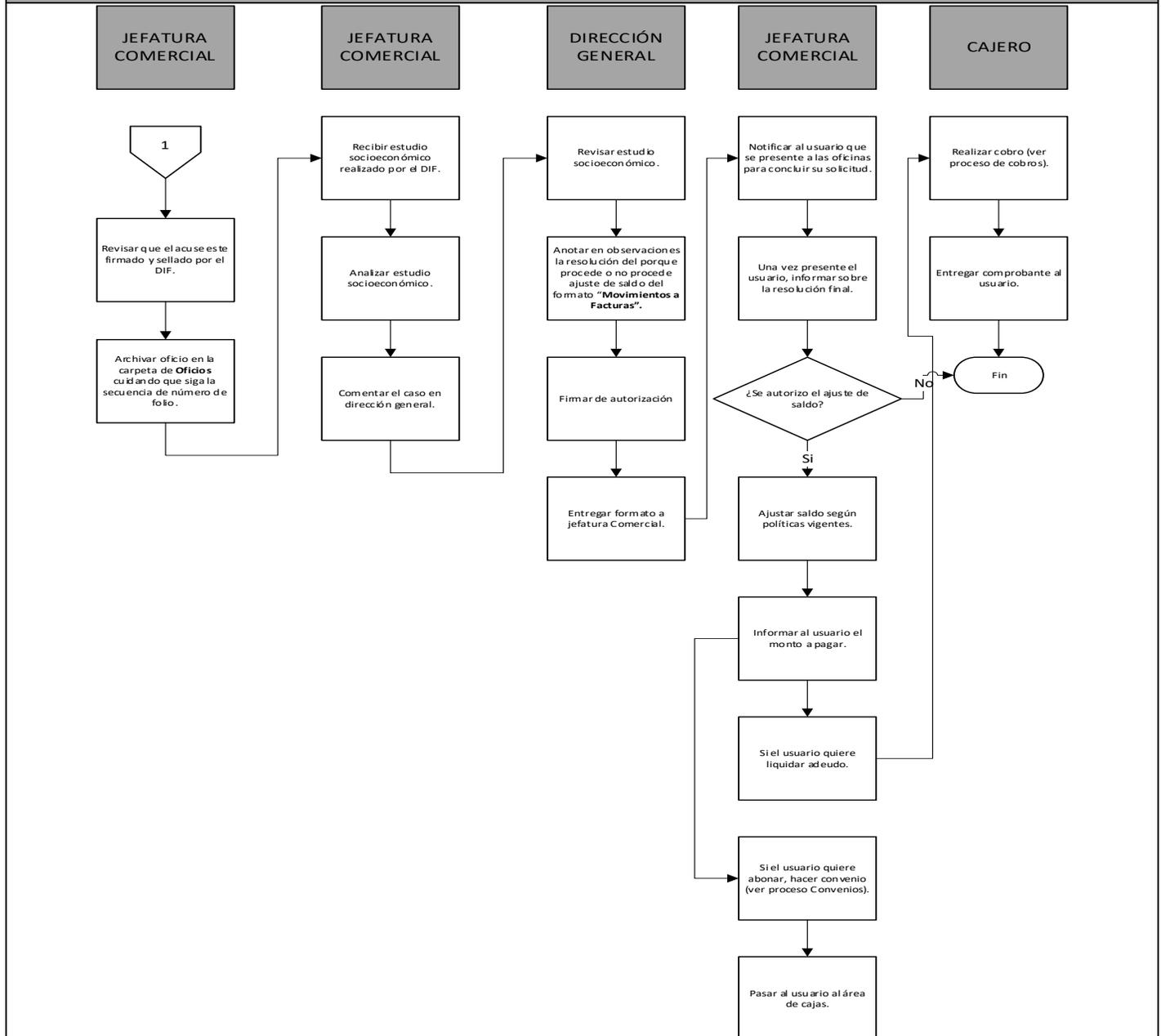
DIAGRAMA DE FLUJO



FECHA DE ELABORACIÓN:	29-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 2	REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.	AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-APBR-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	SUBSIDIOS		
PROCESO:	Ajuste por bajos recursos.	DEFINICIÓN:	Realizar un ajuste al usuario con base en estudio socioeconómico.

DIAGRAMA DE FLUJO



FECHA DE ELABORACIÓN:	29-MAR-2022	PÁGINA: 2	DE: 2	REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.	AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-CBR-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	COBRANZA		
PROCESO:	Cobros.	DEFINICIÓN:	Efectuar el cobro por los servicios al usuario.
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Identificar al usuario en el Sistema.	CAJERO		
	1	Recibe solicitud del usuario.	
	2	Solicitar datos de identificación (Propietario, domicilio o número de cuenta).	
	3	Ingresar datos al Sistema, si se encuentra, continuar con el paso 4 de lo contrario brincar al paso 5	
	4	Validar datos con el solicitante, si coinciden, brincar al paso 8, de lo contrario continuar con el paso 5.	
	5	Solicitar datos de ubicación física del predio.	
	6	Ubicar predio en la plataforma CARTODATA.	
	7	Ingresar datos al Sistema y pasar al punto 4.	
Analizar cuenta del usuario.	CAJERO		
	8	Analizar estado de cuenta en el Sistema.	
	9	Comentar al usuario el monto a pagar.	
Generar cobro.	CAJERO		
	10	Preguntar al usuario si requiere factura con RFC, si es así, continuar con el paso 11, de lo contrario brincar al paso 13	
	11	Consultar con el usuario los datos de facturación (RFC, domicilio, correo electrónico, razón social, etc.)	
	12	Generar factura en la aplicación Facturación Administrativa ubicada en el disco C en la carpeta 001 > FACTURACIÓN	
	13	Preguntar al usuario el método de pago, en efectivo, tarjeta o cheque	
	14	Si el método de pago es con tarjeta, generar el cobro en la terminal y entregar copia de baucher al usuario, anotar número de teléfono y pasamos al paso 17	
	15	Si el método de pago es en efectivo, recibir efectivo y pasar al paso 17	
	16	Si el método de pago es con cheque, preguntar al usuario si está liberado y revisar que los datos estén correctos, beneficiario, monto y firma y continuamos con el paso 17	
	17	Generar el proceso de cobro en el Sistema	
FECHA DE ELABORACIÓN:	14-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 2
		REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-CBR-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	COBRANZA		
PROCESO:	Cobros.	DEFINICIÓN:	Efectuar el cobro por los servicios al usuario.
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Entrega de comprobante de pago al usuario.	CAJERO		
	18	Imprimir dos copias del comprobante de pago.	
	19	Entrega del comprobante de pago al usuario.	
	20	Pedir al usuario que revise su comprobante y aclarar cualquier duda.	
	21	Recopilar comprobante de pago para su entrega al final del día al área administrativa.	
FIN			
FECHA DE ELABORACIÓN:	14-MAR-2022	PÁGINA: 2	DE: 2
		REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.



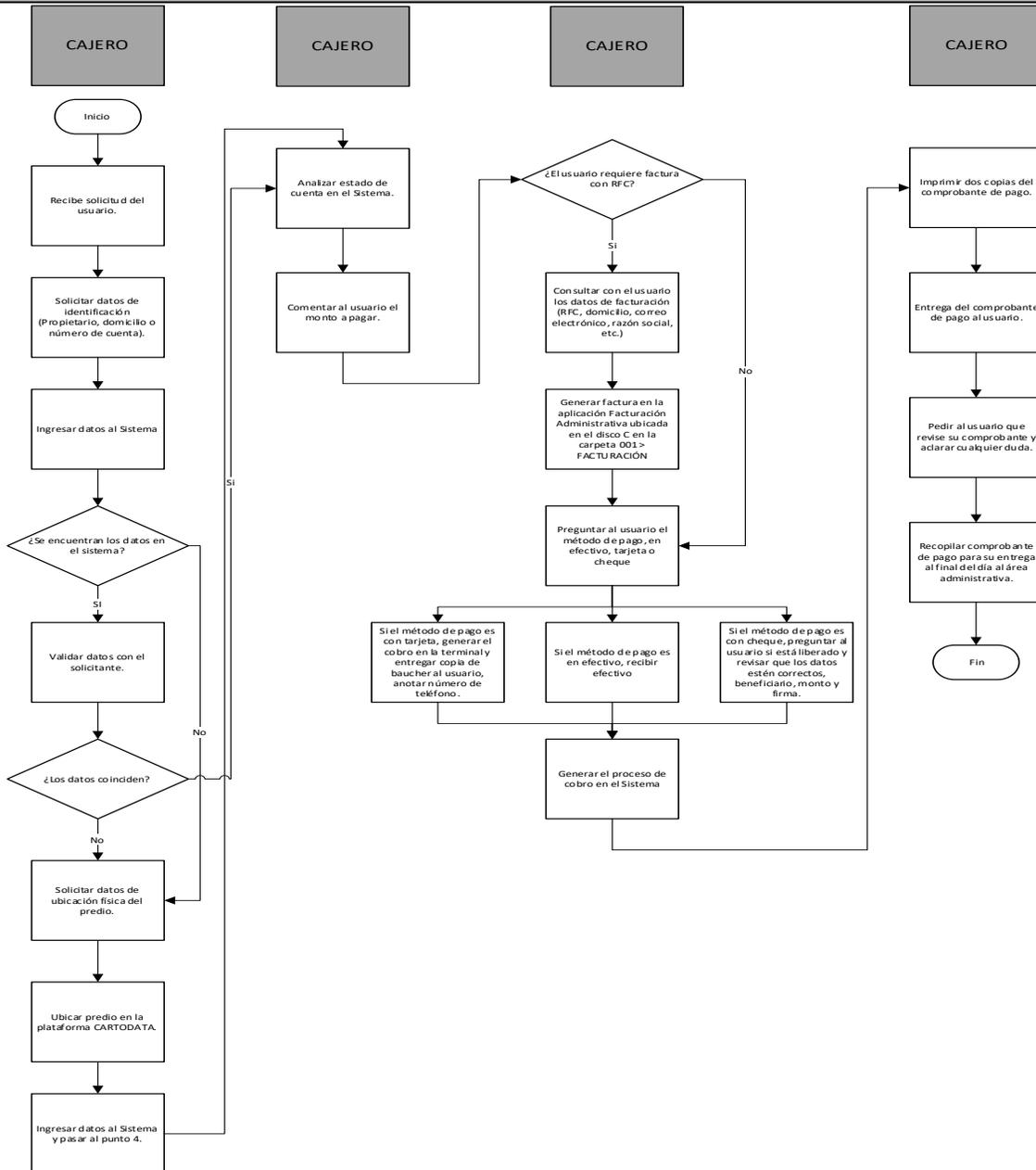
DIRECCIÓN: SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA

SUBDIRECCIÓN: ÁREA COMERCIAL

SECCIÓN: COBRANZA

PROCESO: Cobros. DEFINICIÓN: Efectuar el cobro por los servicios al usuario.

DIAGRAMA DE FLUJO



FECHA DE ELABORACIÓN:	14-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 1	REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.	AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-EN-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	COBRANZA		
PROCESO:	Entrega de notificaciones.	DEFINICIÓN:	Entregar notificaciones de adeudo a usuarios con más de 3 periodos acumulados.
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Identificar a los usuarios en el Sistema	JEFATURA COMERCIAL		
	1	Generar carpeta con nombre CARTERA VENCIDA .	
	2	Generar el reporte general NOTIFICACIONES en el Sistema.	
	3	Guardar archivo en la carpeta CARTERA VENCIDA .	
Generar notificaciones en el Sistema	4	Filtrar a los usuarios con más de 3 periodos de adeudo.	
	JEFATURA COMERCIAL		
	5	Ingresar en Registro Masivo Procesos en el Sistema.	
	6	Generar el proceso INVITACIÓN DE PAGO aplicando la formula correspondiente a cada tipo de servicio.	
Impresión de notificaciones	7	Revisar que se hayan generado las notificaciones correctamente.	
	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	8	Ingresar al Sistema en el módulo Impresión de Trabajo .	
	9	Consultar INVITACIÓN DE PAGO y la FECHA que se generaron las notificaciones.	
	10	Imprimir notificaciones.	
	11	Colocar sellos de Atención Suspensión del Servicio.	
	12	Escanear 10 notificaciones al azar y archivar en la carpeta CARTERA VENCIDA .	
Entrega de notificaciones	13	Entregar notificaciones al notificador/lectorista.	
	NOTIFICADOR/LECTURISTA		
	14	Recibe notificaciones.	
	15	Organizar por rutas.	
Registrar a los usuarios que se entregó notificación de adeudo.	16	Entregar notificaciones en los domicilios correspondientes.	
	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	17	Agregar una columna con nombre Entrega en el reporte NOTIFICACIONES .	
	18	Anotar según sea el caso entregada, pendiente o no entregada la notificación.	
FIN			
FECHA DE ELABORACIÓN:	23-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 1
		REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.



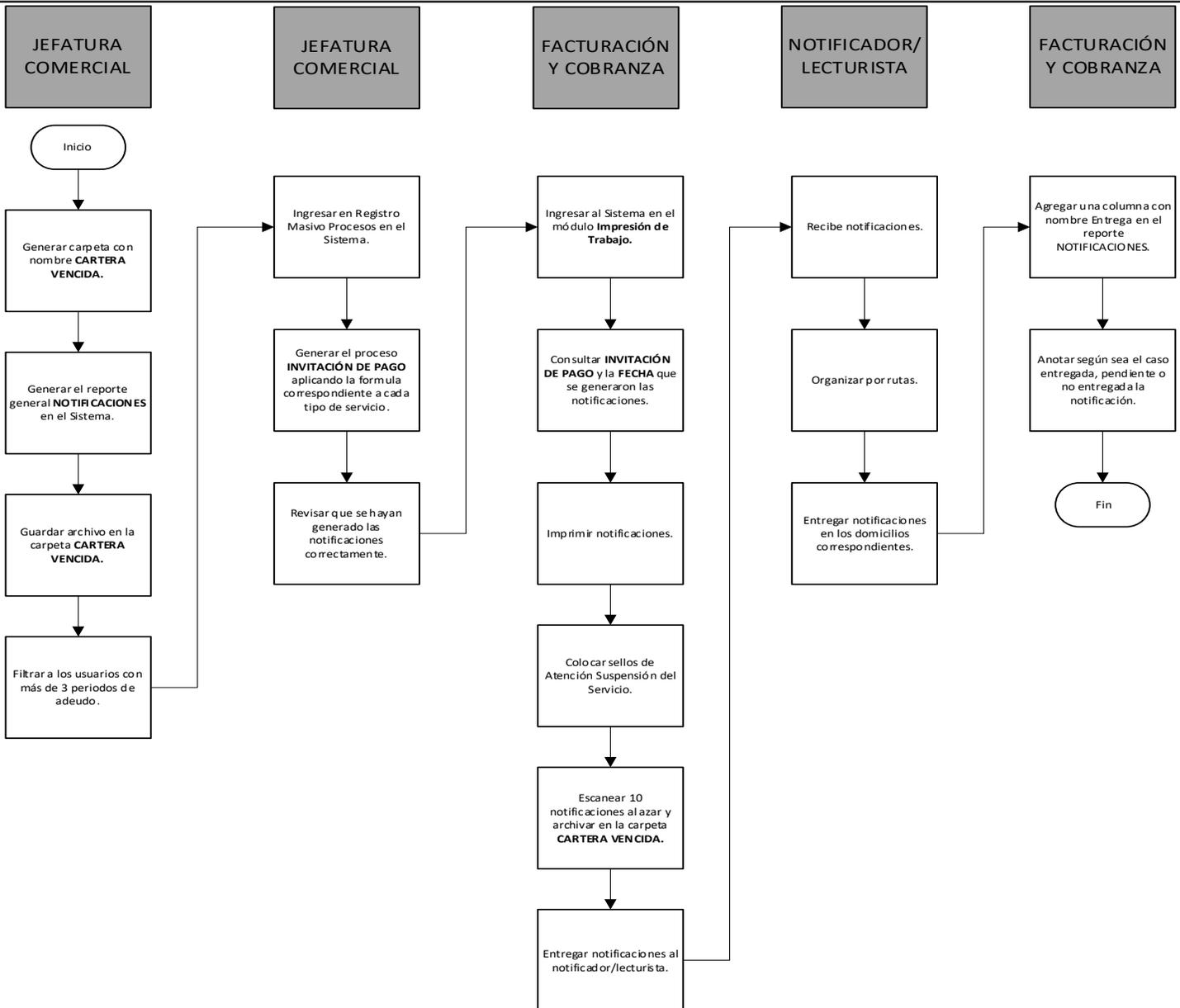
DIRECCIÓN: SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA

SUBDIRECCIÓN: ÁREA COMERCIAL

SECCIÓN: COBRANZA

PROCESO: Entrega de notificaciones. DEFINICIÓN: Entregar notificaciones a usuarios con más de 3 periodos de adeudo.

DIAGRAMA DE FLUJO

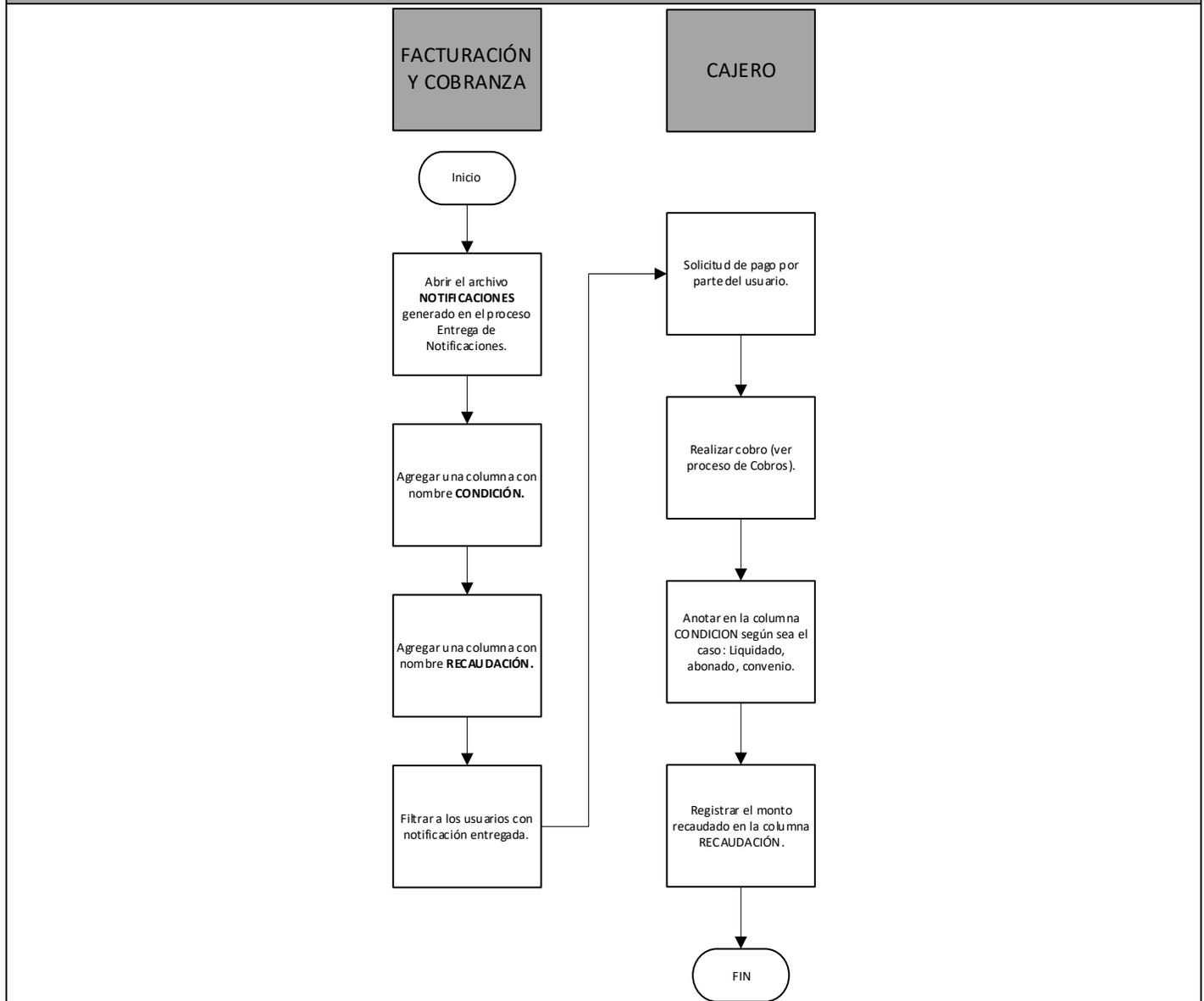


FECHA DE ELABORACIÓN:	23-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 1	REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.	AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-CRCV-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	COBRANZA		
PROCESO:	Control de recuperación de cartera vencida.	DEFINICIÓN:	Establecer un control sobre aquellos usuarios que tienen adeudo.
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Modificar el archivo NOTIFICACIONES	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	1	Abrir el archivo NOTIFICACIONES generado en el proceso Entrega de Notificaciones.	
	2	Agregar una columna con nombre CONDICIÓN .	
	3	Agregar una columna con nombre RECAUDACIÓN .	
	4	Filtrar a los usuarios con notificación entregada.	
Control de recaudación generado por notificaciones	CAJERO		
	5	Solicitud de pago por parte del usuario.	
	6	Realizar cobro (ver proceso de Cobros).	
	7	Anotar en la columna CONDICION según sea el caso: Liquidado, abonado, convenio.	
	8	Registrar el monto recaudado en la columna RECAUDACIÓN .	
FIN			
FECHA DE ELABORACIÓN:	23-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 1
		REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-CRCV-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	COBRANZA		
PROCESO:	Control de recuperación de cartera vencida.	DEFINICIÓN:	Recuperar a el usuario que presentaba adeudos.

DIAGRAMA DE FLUJO



FECHA DE ELABORACIÓN:	23-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 1	REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.	AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-CPA-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	COBRANZA		
PROCESO:	Convenio de pago.	DEFINICIÓN:	Celebrar convenio de pago con el usuario.
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Identificar al usuario en el Sistema	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	1	Recibe solicitud del usuario.	
	2	Solicitar datos de identificación (Propietario, domicilio o número de cuenta).	
	3	Ingresar datos al Sistema, si se encuentra, continuar con el paso 4 de lo contrario brincar al paso 5.	
	4	Validar datos con el solicitante, sí coinciden, brincar al paso 8, de lo contrario continuar con el paso 5.	
	5	Solicitar datos de ubicación física del predio.	
	6	Ubicar predio en la plataforma CARTODATA.	
	7	Ingresar datos al Sistema y pasar al punto 4.	
Analizar cuenta del usuario	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	8	Analizar estado de cuenta en el Sistema.	
	9	Informar al usuario el monto del adeudo.	
Hacer convenio de pago en el Sistema	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	10	Realizar propuesta de convenio al usuario	
	11	Solicitar identificación oficial del solicitante y número de teléfono.	
	12	Generar convenio de pago en el Sistema.	
	13	Imprimir convenio.	
	14	Recabar firmas del solicitante y director general.	
	15	Explicar al solicitante fechas de pago de acuerdo al convenio generado.	
16	Archivar una copia del convenio en la carpeta correspondiente.		
	17	Entregar una copia del convenio al solicitante y pasarlo al área de cajas.	
Realizar cobro	CAJERO		
	18	Realizar cobro del anticipo de acuerdo con el convenio realizado. (ver proceso de cobros)	
	19	Entregar comprobante de pago al solicitante.	
FIN			
FECHA DE ELABORACIÓN:	11-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 2
		REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-CPA-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	COBRANZA		
PROCESO:	Convenio de pago.	DEFINICIÓN:	Celebrar convenio de pago con el usuario.
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Seguimiento de pago	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	20	Anotar el monto recaudado en el formato “Recaudación Convenios” .	
	21	Llamar por teléfono al usuario un día antes de la fecha límite del pago de su mensualidad.	
	22	Una vez vencida su mensualidad y no haya realizado pago, llamar por teléfono cada 2 días.	
FIN			
FECHA DE ELABORACIÓN:	11-MAR-2022	PÁGINA: 2	DE: 2
		REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.



DIRECCIÓN: SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA

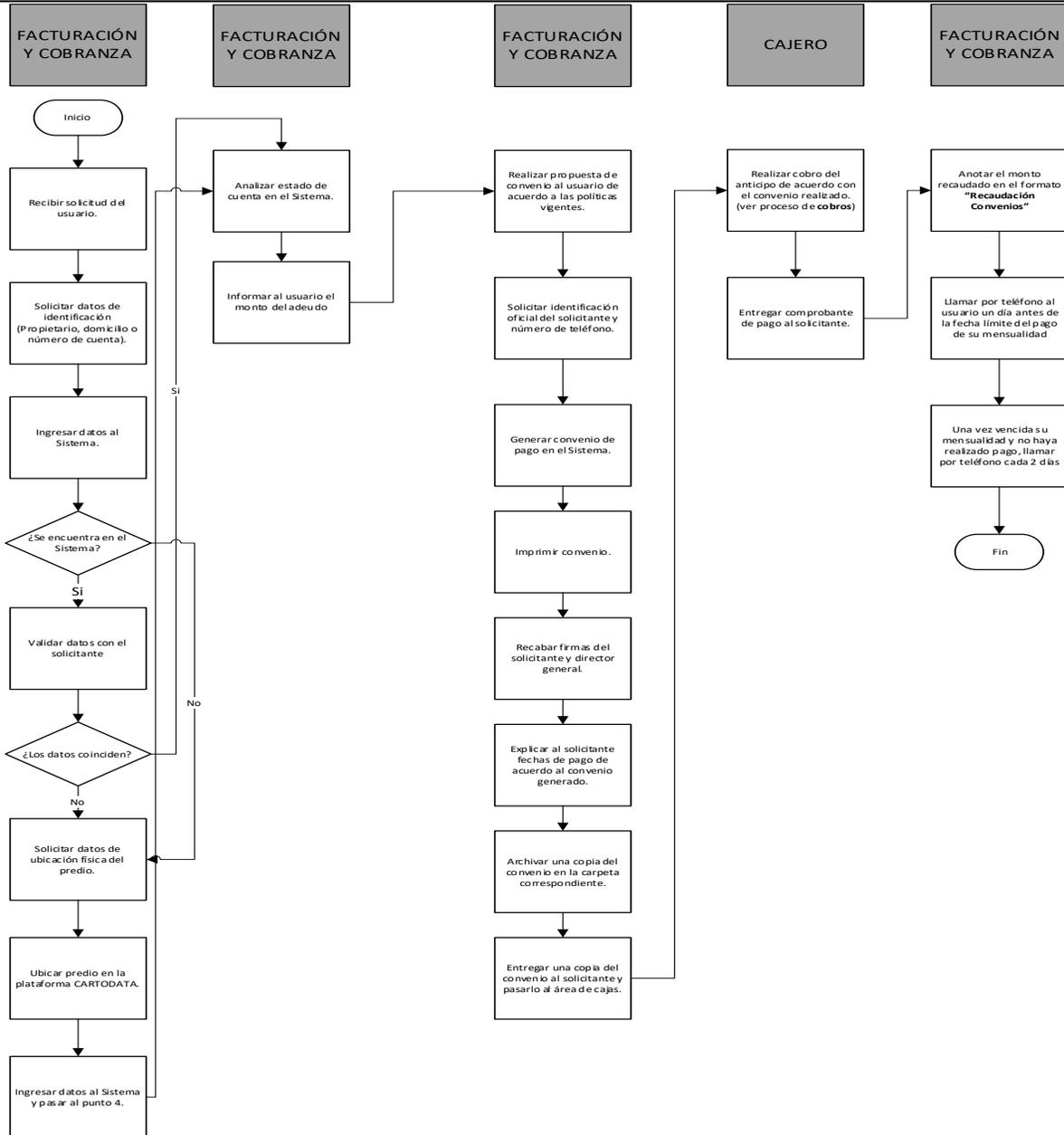
SUBDIRECCIÓN: ÁREA COMERCIAL

SECCIÓN: COBRANZA

PROCESO: Convenio de pago.

DEFINICIÓN: Celebrar convenio de pago con el usuario.

DIAGRAMA DE FLUJO



FECHA DE ELABORACIÓN:	11-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 1	REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.	AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-CSA-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	COBRANZA		
PROCESO:	Cancelación del servicio por adeudo.	DEFINICIÓN:	Retirar el servicio cuando el usuario tiene adeudo.
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Identificar al usuario con adeudo	JEFATURA COMERCIAL		
	1	Abrir el archivo NOTIFICACIONES generado en el proceso Entrega de Notificaciones.	
	2	Filtrar de la columna CONDICIÓN , las celdas en blanco, los usuarios que se presenten con este filtro, significa que no realizaron algún pago correspondiente a su adeudo.	
	3	Presentar informe a Dirección General.	
Autorizar cancelación del servicio	DIRECCIÓN GENERAL		
	4	Revisar condiciones de los usuarios a cancelar servicio.	
	5	Priorizar secuencia de cancelación según tarifa y monto del adeudo.	
	6	Autorizar a Jefatura comercial cancelación del servicio.	
Entregar carga de trabajo para cancelación del servicio	JEFATURA COMERCIAL		
	7	Filtra usuarios con tarifa de servicio medido del reporte NOTIFICACIONES .	
	8	Imprimir listado.	
	9	Entregar listado al notificador/lectorista.	
	10	Filtra usuarios con tarifa de Cuota Fija del reporte NOTIFICACIONES .	
	11	Entregar reportes a jefatura Área Técnica.	
Cancelación a usuarios con servicio medido	NOTIFICADOR/LECTURISTA		
	12	Recibir listado.	
	13	Organizar ruta.	
	14	Visitar cada uno de los domicilios.	
	15	Cancelar el servicio de agua.	
	16	Colocar la etiqueta aviso de cancelación sobre el medidor.	
Cancelación a usuarios con servicio de cuota fija	ÁREA TÉCNICA		
	17	Recibir reportes (ver proceso Atención a Reportes).	
	18	Cancelar el servicio de agua.	
	19	Notificar al usuario.	
FIN			
FECHA DE ELABORACIÓN:	23-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 1
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.
		REVISIÓN:	00



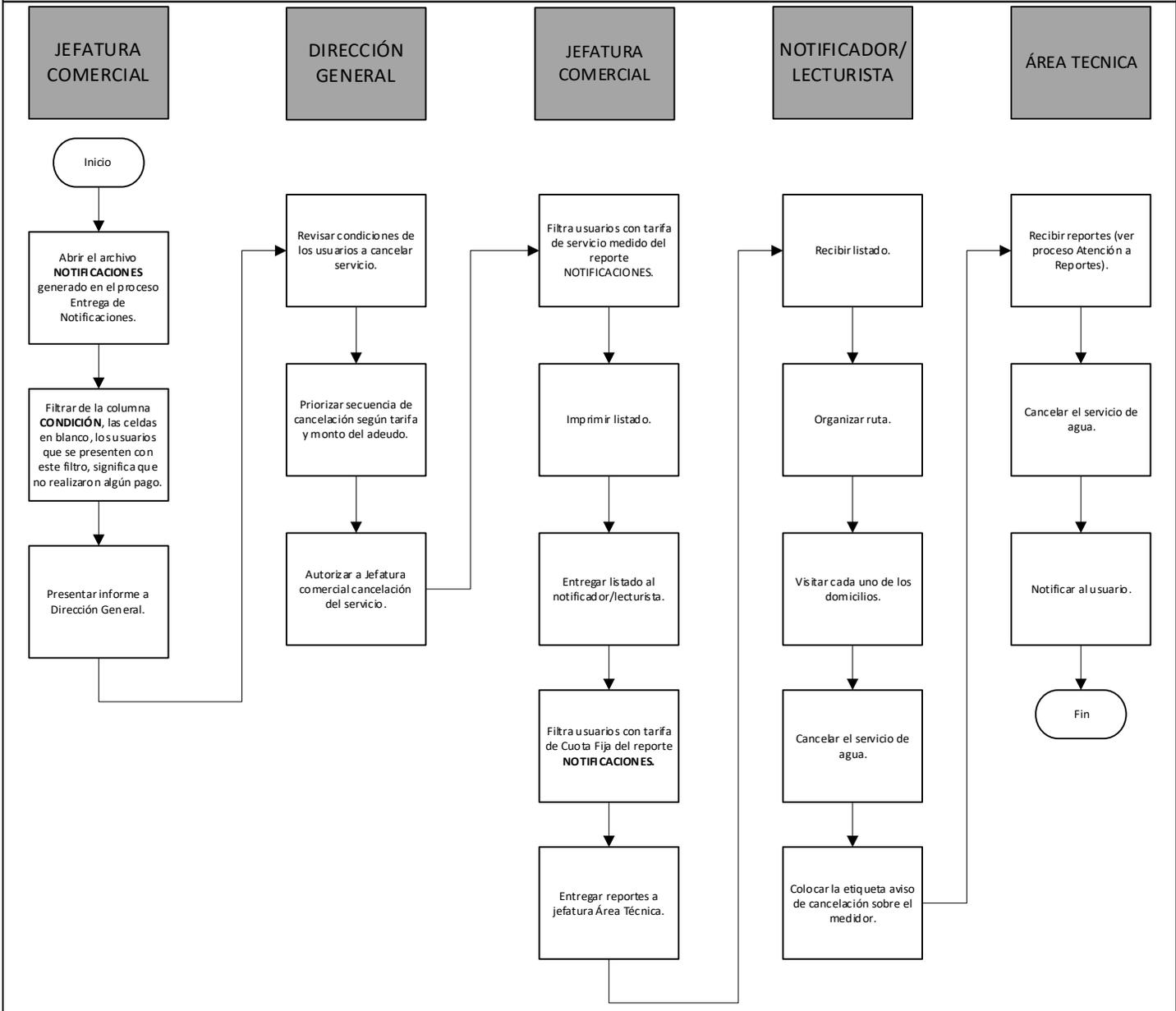
DIRECCIÓN: SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA

SUBDIRECCIÓN: ÁREA COMERCIAL

SECCIÓN: COBRANZA

PROCESO: Cancelación del servicio por adeudo. **DEFINICIÓN:** Retirar el servicio cuando el usuario tiene adeudo.

DIAGRAMA DE FLUJO



FECHA DE ELABORACIÓN:	23-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 1	REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.	AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-CDP-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	SOLICITUDES		
PROCESO:	Cambio de datos personales.	DEFINICIÓN:	Realizar cambio de datos personales a petición del usuario.
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Identificar al usuario en el Sistema	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	1	Recibe solicitud del usuario.	
	2	Solicitar datos de identificación (Propietario, domicilio o número de cuenta).	
	3	Ingresar datos al Sistema, si se encuentra, continuar con el paso 4 de lo contrario brincar al paso 5	
	4	Validar datos con el solicitante, sí coinciden, brincar al paso 8, de lo contrario continuar con el paso 5.	
	5	Solicitar datos de ubicación física del predio.	
	6	Ubicar predio en la plataforma CARTODATA.	
	7	Ingresar datos al Sistema y pasar al punto 4.	
8	Solicitar copia de identificación oficial de quien realiza el trámite y original y copia del pago del predial.		
Analizar cuenta del usuario	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	9	Analizar estado de cuenta en el Sistema.	
	10	Si cuenta con adeudo, informar al usuario que debe cubrir deuda, de lo contrario no procede cambio de propietario.	
Cambio de datos personales en el Sistema	JEFATURA COMERCIAL		
	11	Llenar los datos del solicitante o representante del formato "Solicitud para cambio de datos personales".	
	12	Describir las modificaciones solicitadas en el apartado 2 del formato "Solicitud para cambio de datos personales".	
	13	Pedir firma de autorización al cambio realizado por el solicitante.	
	14	Generar proceso de cambio de propietario o domicilio en el Sistema.	
	15	Revisar que los datos estén correctos.	
	16	Finalizar proceso en el sistema.	
17	Notificar al solicitante que ya se realizó el cambio.		
Integrar expediente	JEFATURA COMERCIAL		
	18	Recopilar copias de predial, identificación oficial y formato de solicitud de cambio de datos personales en la carpeta correspondiente.	
FIN			
FECHA DE ELABORACIÓN:	10-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 1
			REVISIÓN: 00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.



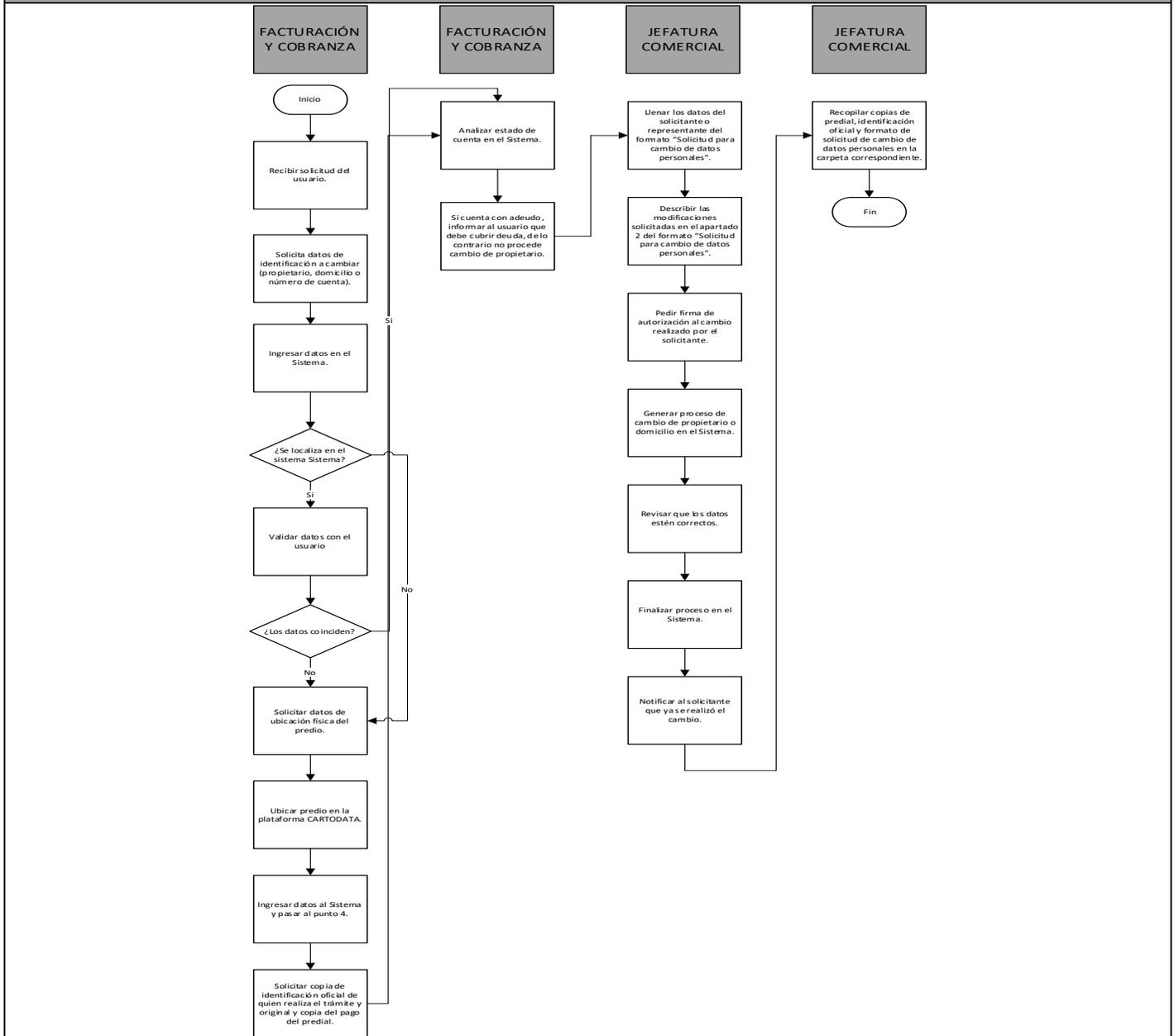
DIRECCIÓN: SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA

SUBDIRECCIÓN: ÁREA COMERCIAL

SECCIÓN: SOLICITUDES

PROCESO: Cambio de propietario o domicilio. **DEFINICIÓN:** Realizar cambio de datos personales a petición del usuario.

DIAGRAMA DE FLUJO



FECHA DE ELABORACIÓN: 10-MAR-2022

PÁGINA: 1 **DE:** 1

REVISIÓN: 00

ELABORÓ: Gustavo Rafael Sánchez R.

REVISÓ: Ing. Adrián Ballesteros R.

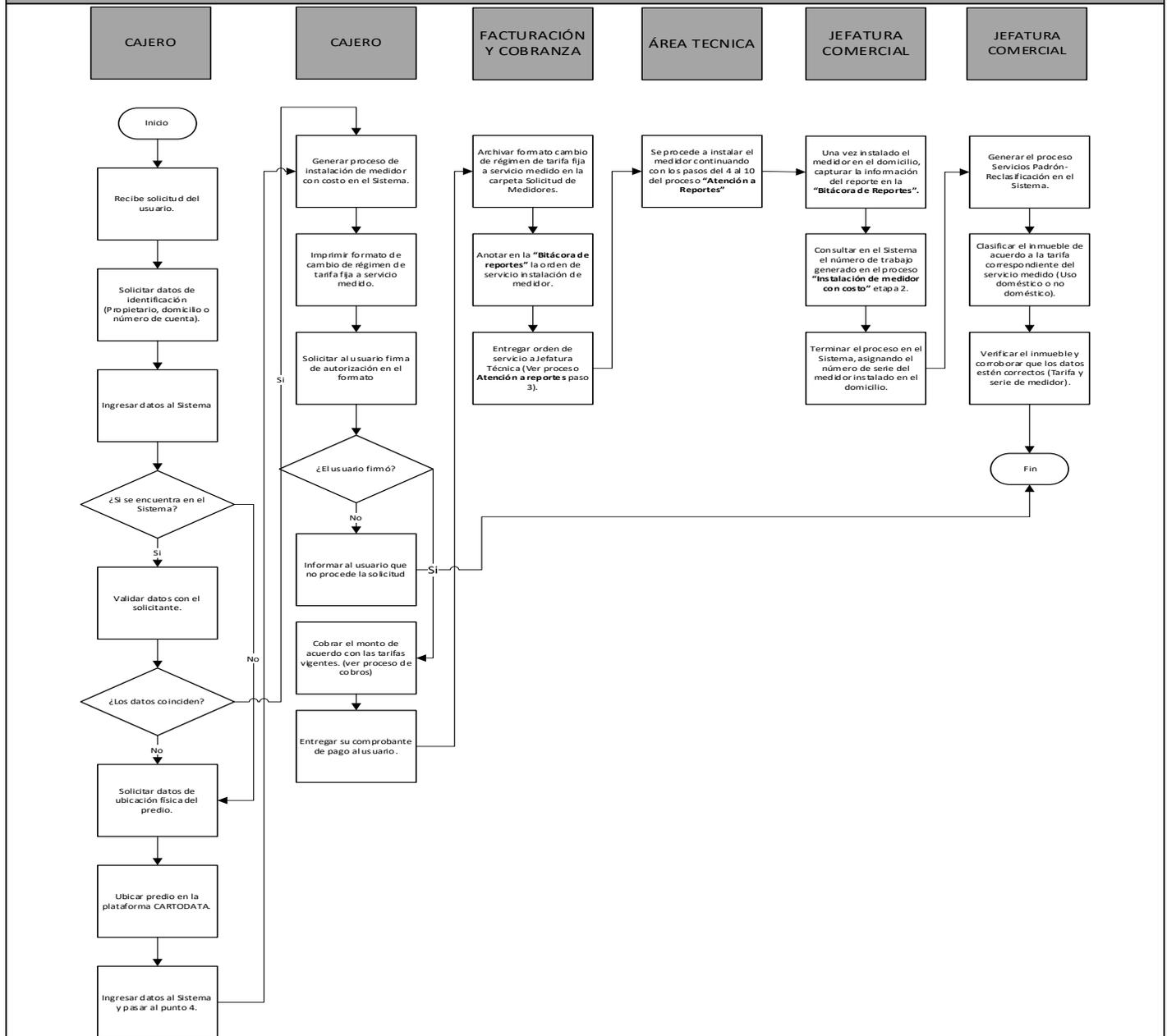
AUTORIZÓ: Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-SIM-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	SOLICITUDES		
PROCESO:	Solicitud de instalación de medidor.	DEFINICIÓN:	Instalación del aparato medidor de agua en el domicilio a petición del usuario
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Identificar al usuario en el Sistema	CAJERO		
	1	Recibe solicitud del usuario.	
	2	Solicitar datos de identificación (Propietario, domicilio o número de cuenta).	
	3	Ingresar datos al Sistema, si se encuentra, continuar con el paso 4 de lo contrario brincar al paso 5.	
	4	Validar datos con el solicitante, si coinciden, brincar al paso 8, de lo contrario continuar con el paso 5.	
	5	Solicitar datos de ubicación física del predio.	
	6	Ubicar predio en la plataforma CARTODATA.	
	7	Ingresar datos al Sistema y pasar al punto 4.	
Realizar cobro	CAJERO		
	8	Generar proceso de instalación de medidor con costo en el Sistema.	
	9	Imprimir formato de cambio de régimen de tarifa fija a servicio medido.	
	10	Solicitar al usuario firma de autorización en el formato, si el usuario firma continuar con el paso 11, de lo contrario informar al usuario que no procede la solicitud y termina servicio.	
	11	Cobrar el monto de acuerdo con las tarifas vigentes. (ver proceso de cobros)	
	12	Entregar su comprobante de pago al usuario.	
FECHA DE ELABORACIÓN:	11-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 2
		REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-SIM-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	SOLICITUDES		
PROCESO:	Solicitud de instalación de medidor.	DEFINICIÓN:	Instalación del aparato medidor de agua en el domicilio a petición del usuario
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Generar orden de trabajo para la instalación de medidor	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	13	Archivar formato cambio de régimen de tarifa fija a servicio medido en la carpeta Solicitud de Medidores.	
	14	Anotar en la "Bitácora de reportes" la orden de servicio instalación de medidor.	
	15	Entregar orden de servicio a Jefatura Técnica (Ver proceso Atención a reportes paso 3).	
Instalación de medidor	ÁREA TECNICA		
	16	Se procede a instalar el medidor continuando con los pasos del 4 al 10 del proceso "Atención a Reportes"	
Alta del medidor en el Sistema	JEFATURA COMERCIAL		
	17	Una vez instalado el medidor en el domicilio, capturar la información del reporte en la "Bitácora de Reportes" .	
	18	Consultar en el Sistema el número de trabajo generado en el proceso "Instalación de medidor con costo" etapa 2.	
	19	Terminar el proceso en el Sistema, asignando el número de serie del medidor instalado en el domicilio.	
Reclasificación de tarifa	JEFATURA COMERCIAL		
	20	Generar el proceso Servicios Padrón-Reclasificación en el Sistema.	
	21	Clasificar el inmueble de acuerdo a la tarifa correspondiente del servicio medido (Uso doméstico o no doméstico).	
	22	Verificar el inmueble y corroborar que los datos estén correctos (Tarifa y serie de medidor).	
FIN			
FECHA DE ELABORACIÓN:	11-MAR-2022	PÁGINA: 2	DE: 2
		REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-SIM-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	SOLICITUDES		
PROCESO:	Solicitud de instalación de medidor.	DEFINICIÓN:	Generar orden de instalación de medidor.

DIAGRAMA DE FLUJO



FECHA DE ELABORACIÓN:	11-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 1	REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.	AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-SCD-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	SUBSIDIOS		
PROCESO:	Solicitud de credencial de descuento.	DEFINICIÓN:	Elaboración de credencial de descuento.
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Identificación del usuario en el Sistema	JEFATURA COMERCIAL		
	1	Recibir solicitud del usuario.	
	2	Solicitar documentación que acredite al usuario como beneficiario según al tipo de subsidio, (ver artículo 145 del Reglamento para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Mascota, Jalisco).	
	3	Preguntar al usuario domicilio, número de cuenta o nombre de propietario donde se aplicará el subsidio.	
	4	Ingresar datos al Sistema, si se encuentra, continuar con el paso 5 de lo contrario brincar al paso 6.	
	5	Validar datos con el solicitante, sí coinciden, brincar al paso 9, de lo contrario continuar con el paso 6.	
	6	Solicitar datos de ubicación física del predio.	
	7	Ubicar predio en la plataforma CARTODATA.	
	8	Ingresar datos al Sistema y pasar al punto 5.	
Analizar cuenta del usuario	JEFATURA COMERCIAL		
	9	Verificar en el Sistema que la cuenta este al corriente.	
	10	Si está al corriente pasar al paso 16, de lo contrario informar al usuario que tiene adeudo y continuar con el paso 11.	
	11	Pasar al usuario al área de cajas.	
Realizar cobro	CAJERO		
	12	Generar cobro (ver proceso de Cobros).	
	13	Entregar comprobante al usuario.	
	14	Pasar al usuario a jefatura comercial.	
Realizar estudio socioeconómico al usuario	JEFATURA COMERCIAL		
	15	Verificar que se haya liquidado adeudo.	
	16	Imprimir formato de Solicitud de Subsidio.	
	17	Entrevistar al usuario.	
	18	Llenar formato con los datos proporcionados por el usuario.	
	19	Solicitar al usuario su firma.	
20	Tomar fotografía al usuario que hace la solicitud.		
FECHA DE ELABORACIÓN:	24-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 2
			REVISIÓN: 00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-SCD-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	SUBSIDIOS		
PROCESO:	Solicitud de credencial de descuento.	DEFINICIÓN:	Elaboración de credencial de descuento.
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
	21	Archivar solicitud junto con la demás documentación solicitada en el paso 2.	
	22	Comentar al usuario que se le avisará el día que esté lista su credencial de descuento.	
Revisar estudio socioeconómico	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	23	Analizar el estudio socioeconómico realizado al usuario.	
	24	Dictaminar si la solicitud es aprobada o no (ver requisitos en el artículo 145 del Reglamento para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Mascota, Jalisco).	
	25	Si la solicitud es acreditada continuar con el paso 26, de lo contrario se notifica al usuario y termina proceso.	
	26	Entregar documentación a comunicación social.	
Elaboración de credencial de descuento	COMUNICACIÓN SOCIAL		
	27	Recibir documentación.	
	28	Revisar que esté completa la documentación.	
	29	Elaborar credencial de descuento que contenga número de inmueble, número de folio, fecha de vencimiento, dirección y fotografía.	
	30	Imprimir credencial de descuento.	
	31	Entregar credencial a facturación y cobranza.	
Entregar credencial al usuario	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	32	Notificar al usuario que debe presentarse a recoger su credencial de descuento.	
	33	Verificar con el usuario que los datos estén correctos, si es así continuar con el paso 34, de lo contrario regresar al paso 27.	
	34	Solicitar al usuario su firma en la credencial de descuento.	
	35	Enmascarar credencial de descuento.	
	36	Solicitar al usuario la firma de entrega de recepción de la credencial.	
	37	Entregar credencial.	
38	Informar al usuario que deberá presentar su credencial al momento de realizar sus pagos.		
FIN			
FECHA DE ELABORACIÓN:	24-MAR-2022	PÁGINA: 2	DE: 2
REVISIÓN:			00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
AUTORIZÓ:			Ing. Edgar Uriel Méndez R.



DIRECCIÓN: SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA

SUBDIRECCIÓN: ÁREA COMERCIAL

SECCIÓN: SUBSIDIOS

PROCESO: Solicitud de credencial de descuento. DEFINICIÓN: Elaboración de credencial de descuento.

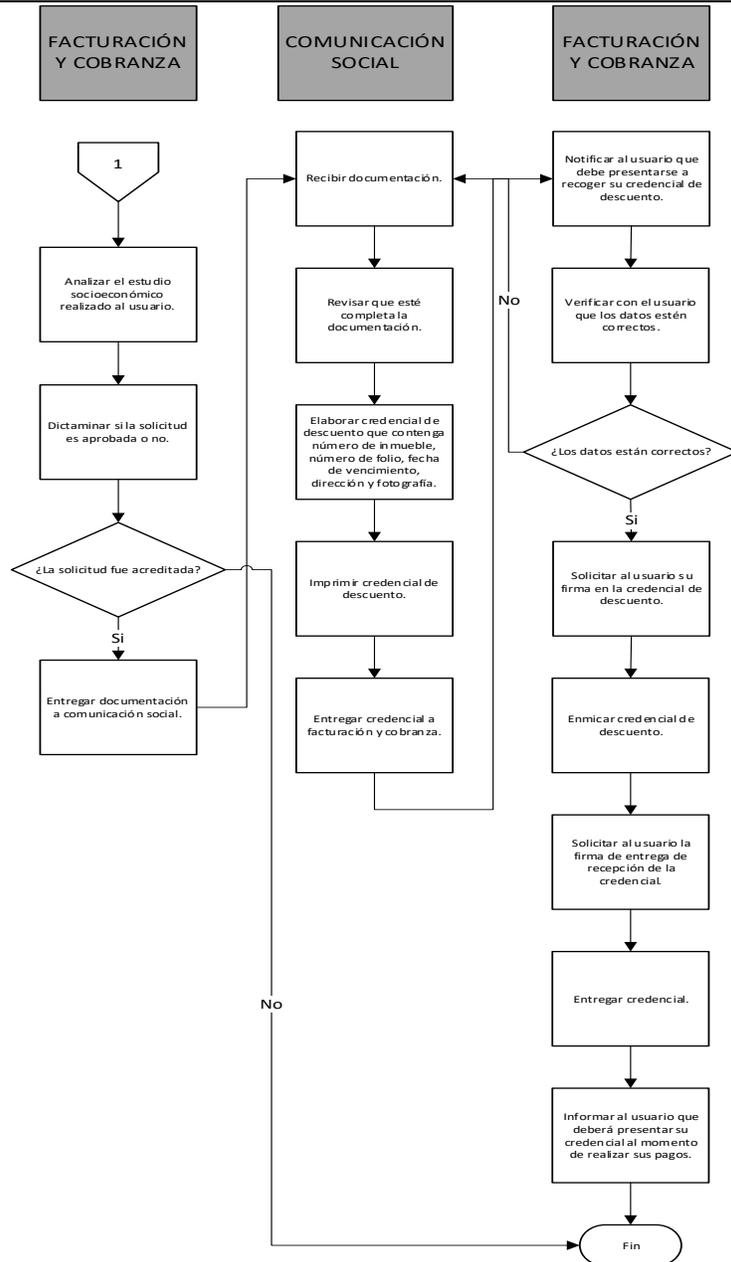
DIAGRAMA DE FLUJO



FECHA DE ELABORACIÓN:	24-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 2	REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.	AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-SCD-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	SUBSIDIOS		
PROCESO:	Solicitud de credencial de descuento.	DEFINICIÓN:	Elaboración de credencial de descuento.

DIAGRAMA DE FLUJO



FECHA DE ELABORACIÓN:	24-MAR-2022	PÁGINA: 2	DE: 2	REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.	AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-SBS-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	COBRANZA		
PROCESO:	Solicitud de baja de los servicios.	DEFINICIÓN:	Solicitud de cancelación de los servicios a petición del usuario.
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Identificar al usuario en el Sistema.	JEFATURA COMERCIAL		
	1	Recibir solicitud del usuario.	
	2	Solicitar datos de identificación (domicilio, número de cuenta, nombre).	
	3	Ingresar datos al Sistema, si se encuentra, continuar con el paso 4 de lo contrario brincar al paso 5.	
	4	Validar datos con el solicitante, si coinciden, brincar al paso 8, de lo contrario continuar con el paso 5.	
	5	Solicitar datos de ubicación física del predio.	
	6	Ubicar predio en la plataforma CARTODATA.	
	7	Ingresar datos al Sistema y pasar al punto 4.	
Analizar cuenta del usuario.	JEFATURA COMERCIAL		
	8	Verificar en el Sistema que la cuenta este al corriente.	
	9	Si está al corriente informar costo de cancelación del servicio, y brincar al paso 12 (consultar artículo 73 de costos y tarifas), de lo contrario continuar con el paso 10.	
	10	Comentar al usuario el monto a pagar.	
	11	Pasar al usuario al área de caja.	
Realizar cobro.	CAJERO		
	12	Ejecución del cobro del monto por el adeudo y/o baja de los servicios (ver proceso de cobros).	
	13	Entrega de comprobantes de pago al usuario.	
Generar proceso de Baja de los servicios en el Sistema.	JEFATURA COMERCIAL		
	14	Verificar que la cuenta esté al corriente.	
	15	Generar proceso de Baja de los Servicios en el Sistema.	
	16	Imprimir formato de BAJA.	
	17	Sacar copia de identificación oficial del usuario o solicitante.	
	18	Solicitar firma de aceptación de baja de los servicios al usuario.	
	19	Archivar expediente en la carpeta de BAJAS .	
	20	Informar al usuario que se procederá a cancelar los servicios en el domicilio.	
	21	Generar orden de trabajo en la " Bitácora de Reportes ".	
22	Entregar reporte a Jefatura Técnica.		
FECHA DE ELABORACIÓN:	05-ABR-2022	PÁGINA: 1	DE: 2
		REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-SBS-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	COBRANZA		
PROCESO:	Solicitud de baja de los servicios.	DEFINICIÓN:	Solicitud de cancelación de los servicios a petición del usuario.
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Cancelación de los servicios en el domicilio.	ÁREA TECNICA		
	23	Reciben reporte de parte de Jefatura Técnica.	
	24	Proceder con la cancelación (ver proceso Atención a Reportes).	
	25	Entregar el reporte ya lleno al área comercial.	
Concluir proceso de Baja de los Servicios en el Sistema.	JEFATURA COMERCIAL		
	26	Revisar que el reporte este completo y su estado sea cerrado.	
	27	Capturar reporte en la Bitácora de Reportes.	
	28	Terminar proceso de baja en el Sistema.	
FIN			
FECHA DE ELABORACIÓN:	05-ABR-2022	PÁGINA: 2	DE: 2
		REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.



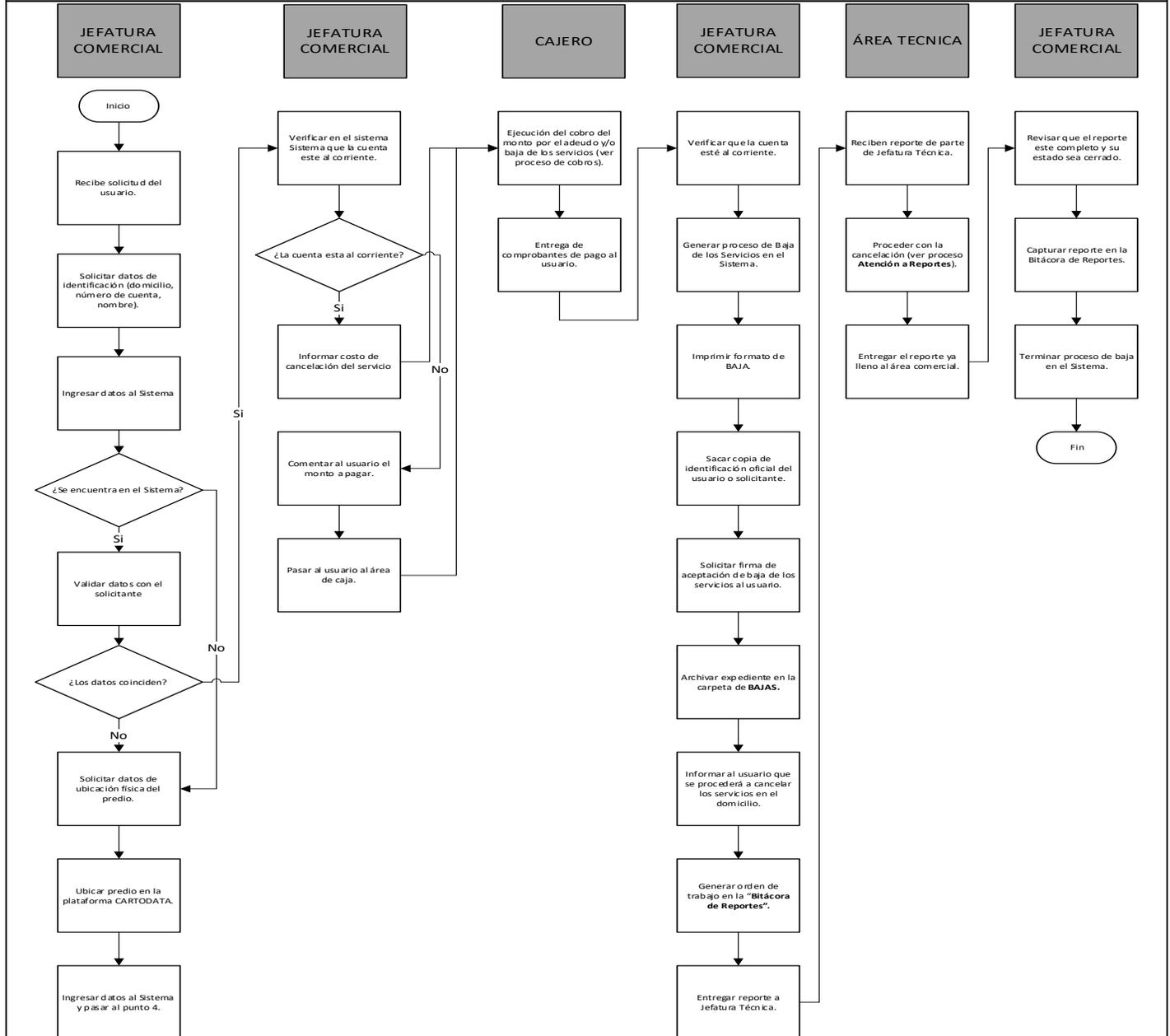
DIRECCIÓN: SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA

SUBDIRECCIÓN: ÁREA COMERCIAL

SECCIÓN: COBRANZA

PROCESO: Solicitud de baja de los servicios. **DEFINICIÓN:** Solicitud de cancelación de los servicios a petición del usuario.

DIAGRAMA DE FLUJO



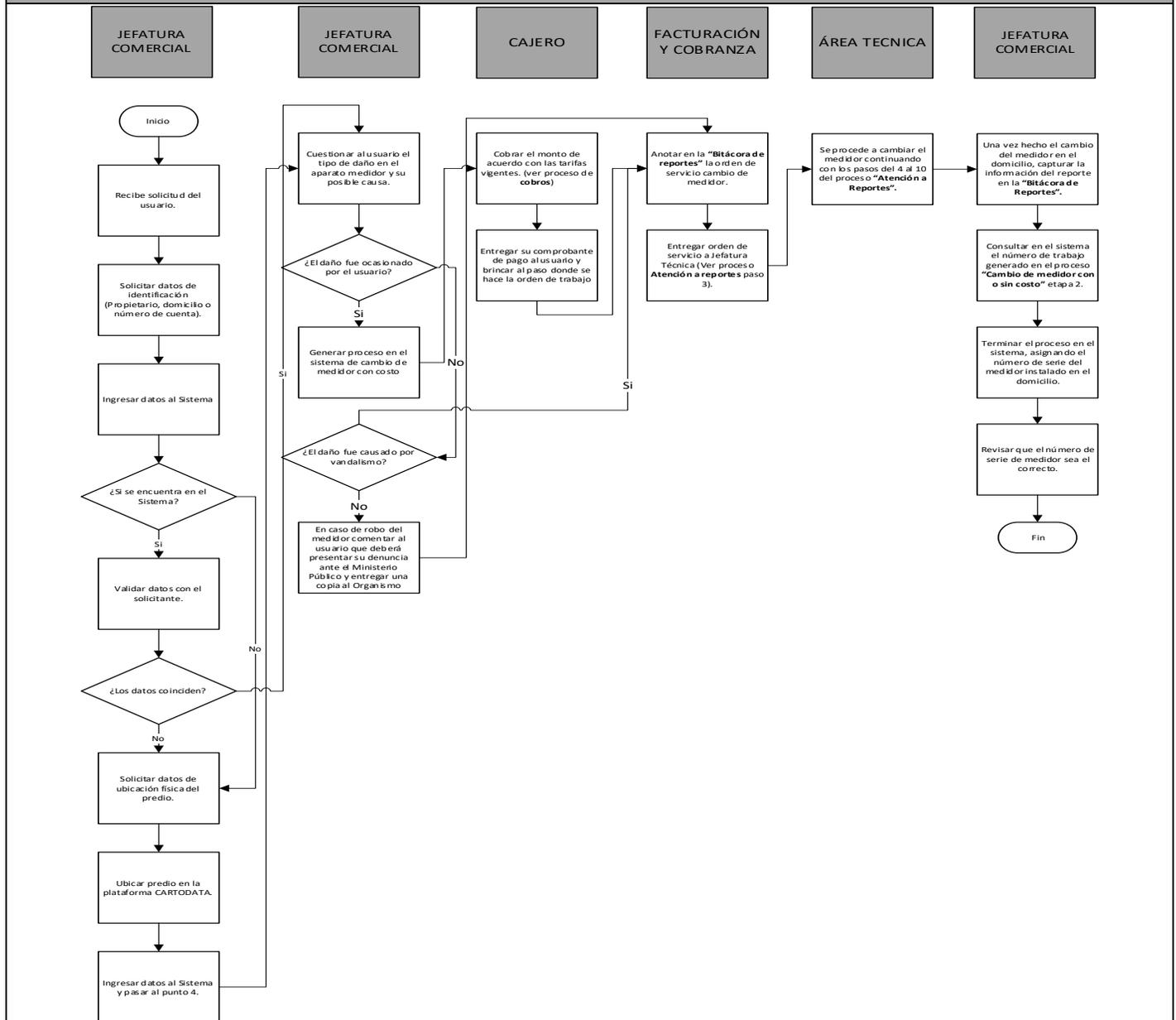
FECHA DE ELABORACIÓN:	05-ABR-2022	PÁGINA: 1	DE: 1	REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.	AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-CM-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	SOLICITUDES		
PROCESO:	Cambio de medidor	DEFINICIÓN:	Sustitución del aparato medidor por daño, robo o terminación de vida útil.
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Identificar al usuario en el sistema	JEFATURA COMERCIAL		
	1	Recibe reporte de parte del usuario.	
	2	Solicitar datos de identificación (Propietario, domicilio o número de cuenta).	
	3	Ingresar datos al Sistema, si se encuentra, continuar con el paso 4 de lo contrario brincar al paso 5.	
	4	Validar datos con el solicitante, si coinciden, brincar al paso 8, de lo contrario continuar con el paso 5.	
	5	Solicitar datos de ubicación física del predio.	
	6	Ubicar predio en la plataforma CARTODATA.	
	7	Ingresar datos al Sistema y pasar al punto 4.	
Detectar el problema del medidor	JEFATURA COMERCIAL		
	8	Cuestionar al usuario el tipo de daño en el aparato medidor y su posible causa.	
	9	Si el daño fue causado por el usuario, continuar con el paso 10, de lo contrario brincar al paso 11.	
	10	Generar proceso en el sistema de cambio de medidor con costo y brincar al paso 13.	
	11	Si el daño del medidor fue por vandalismo brincar al paso 15, de lo contrario continuar con el paso 12.	
	12	En caso de robo del medidor comentar al usuario que deberá presentar su denuncia ante el Ministerio Público y entregar una copia al Organismo y brincar al paso 15.	
Realizar cobro	CAJAS		
	13	Cobrar el monto de acuerdo con las tarifas vigentes. (ver proceso de cobros)	
	14	Entregar su comprobante de pago al usuario y brincar al paso donde se hace la orden de trabajo	
Generar la orden de trabajo para reposición o cambio de medidor	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	15	Anotar en la "Bitácora de reportes" la orden de servicio cambio de medidor.	
	16	Entregar orden de servicio a Jefatura Técnica (Ver proceso Atención a reportes paso 3).	
FECHA DE ELABORACIÓN:	19-ABR-2022	PÁGINA: 1	DE: 2
		REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-CM-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	SOLICITUDES		
PROCESO:	Cambio de medidor	DEFINICIÓN:	Sustitución del aparato medidor por daño, robo o terminación de vida útil
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Sustitución de medidor	ÁREA TECNICA		
	17	Se procede a cambiar el medidor continuando con los pasos del 4 al 10 del proceso “Atención a Reportes” .	
Cambio del medidor en el Sistema	JEFATURA COMERCIAL		
	18	Una vez hecho el cambio del medidor en el domicilio, capturar la información del reporte en la “Bitácora de Reportes” .	
	19	Consultar en el sistema el número de trabajo generado en el proceso “Cambio de medidor con o sin costo” etapa 2.	
	20	Terminar el proceso en el sistema, asignando el número de serie del medidor instalado en el domicilio.	
	21	Revisar que el número de serie de medidor sea el correcto.	
FIN			
FECHA DE ELABORACIÓN:	19-ABR-2022	PÁGINA: 2	DE: 2
		REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-CM-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	SOLICITUDES		
PROCESO:	Cambio de medidor.	DEFINICIÓN:	Sustitución del aparato medidor por daño, robo o terminación de vida útil.

DIAGRAMA DE FLUJO



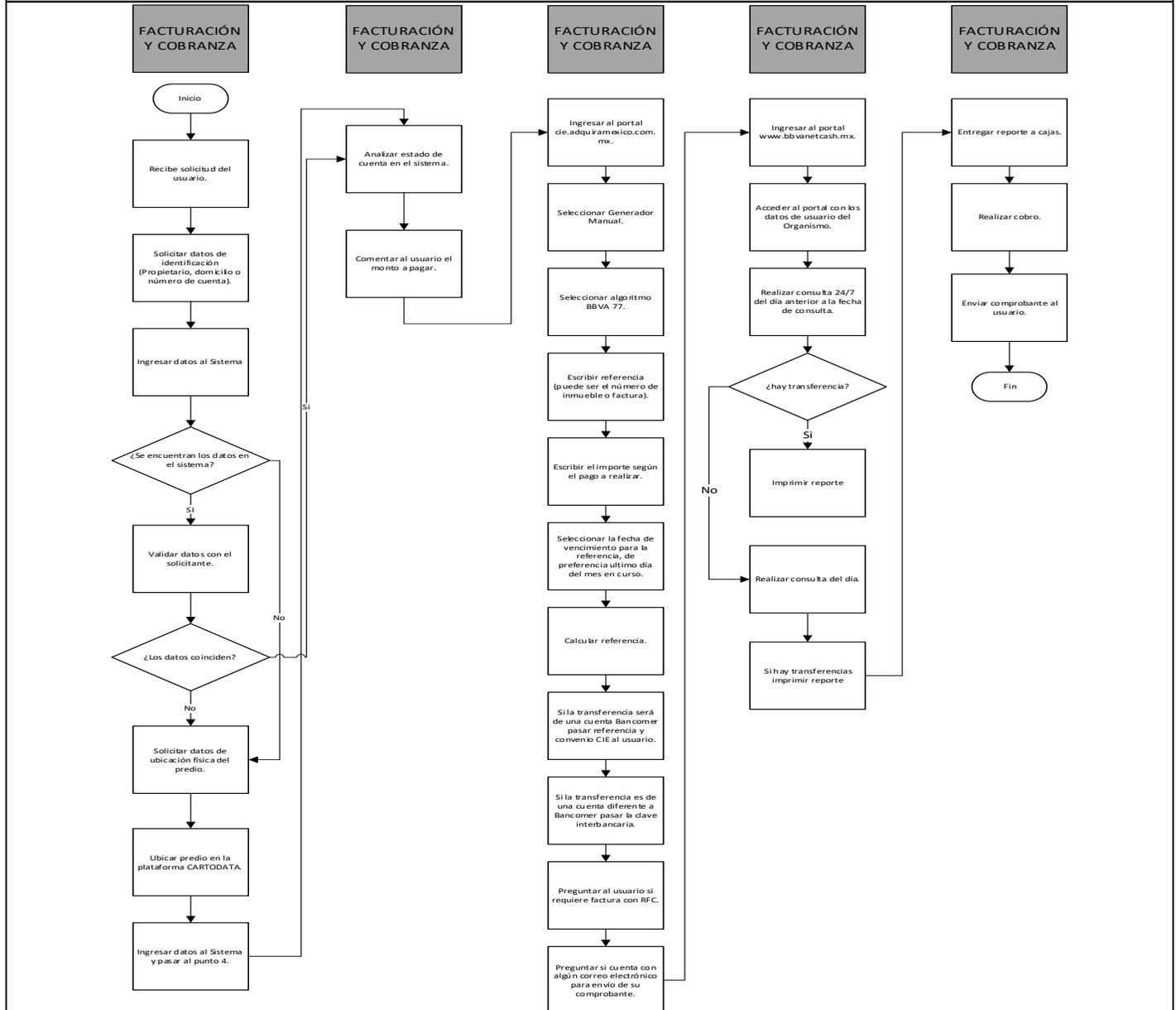
FECHA DE ELABORACIÓN:	19-ABR-2022	PÁGINA: 1	DE: 1	REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.	AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-SRF-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	COBRANZA		
PROCESO:	Solicitud de referencias	DEFINICIÓN:	Generar referencia para el pago de los servicios a solicitud del usuario.
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Identificar usuario en el Sistema	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	1	Recibe solicitud del usuario	
	2	Solicitar datos de identificación (Propietario, domicilio o número de cuenta)	
	3	Ingresar datos al sistema, si se encuentra, continuar con el paso 4 de lo contrario brincar al paso 5	
	4	Validar datos con el solicitante, si coinciden, brincar al paso 8, de lo contrario continuar con el paso 5	
	5	Solicitar datos de ubicación física del predio	
	6	Ubicar predio en la plataforma CARTODATA	
	7	Ingresar datos al sistema y pasar al punto 4	
Analizar cuenta	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	8	Analizar estado de cuenta en el sistema.	
	9	Comentar al usuario el monto a pagar.	
Generar referencia	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	11	Ingresar al portal cie.adquiramexico.com.mx .	
	12	Seleccionar Generador Manual.	
	13	Seleccionar algoritmo BBVA 77.	
	14	Escribir referencia (puede ser el número de inmueble o factura).	
	15	Escribir el importe según el pago a realizar.	
	16	Seleccionar la fecha de vencimiento para la referencia, de preferencia último día del mes en curso.	
	17	Calcular referencia.	
	18	Si la transferencia será de una cuenta Bancomer pasar referencia y convenio CIE al usuario.	
	19	Si la transferencia es de una cuenta diferente a Bancomer pasar la clave interbancaria.	
	20	Preguntar al usuario si requiere factura con RFC.	
21	Preguntar si cuenta con algún correo electrónico para envío de su comprobante.		
FECHA DE ELABORACIÓN:	19-ABR-2022	PÁGINA: 1	DE: 2
			REVISIÓN: 00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-SRF-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	COBRANZA		
PROCESO:	Solicitud de referencias	DEFINICIÓN:	Generar referencia para el pago de los servicios a solicitud del usuario.
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Realizar consulta CIE	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	22	Ingresar al portal www.bbvanetcash.mx .	
	23	Acceder al portal con los datos de usuario del Organismo.	
	24	Realizar consulta 24/7 del día anterior a la fecha de consulta.	
	25	Si hay transferencias imprimir reporte y brincar al paso 28, de lo contrario continuar con el paso 26.	
	26	Realizar consulta del día.	
	27	Si hay transferencias imprimir reporte y continuar con el paso 28.	
Realizar cobro	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	28	Entregar reporte a cajas.	
	29	Realizar cobro.	
	30	Enviar comprobante al usuario.	
FIN			
FECHA DE ELABORACIÓN:	19-ABR-2022	PÁGINA: 2	DE: 2
		REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-SRF-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	COBRANZA		
PROCESO:	Solicitud de referencias	DEFINICIÓN:	Generar referencia para el pago de los servicios a solicitud del usuario.

DIAGRAMA DE FLUJO

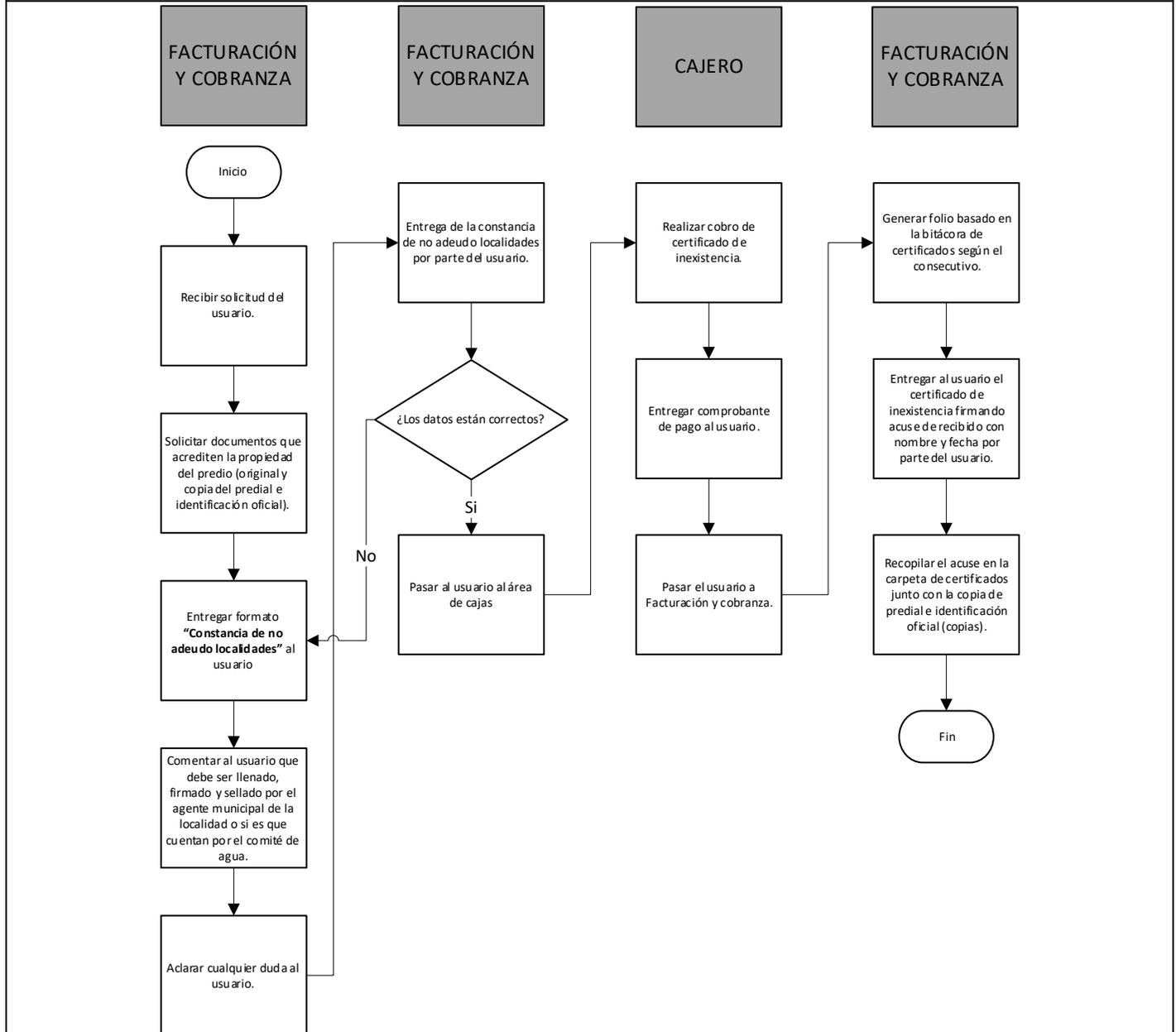


FECHA DE ELABORACIÓN:	16-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 1	REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.	AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-CINL-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	CERTIFICADOS		
PROCESO:	Emisión de certificado de inexistencia a localidades.	DEFINICIÓN:	Generar certificado de inexistencia a solicitud del usuario.
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Identificación de la localidad	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	1	Recibir solicitud del usuario.	
	2	Solicitar documentos que acrediten la propiedad del predio (original y copia del predial e identificación oficial).	
	3	Entregar formato “Constancia de no adeudo localidades” al usuario	
	4	Comentar al usuario que debe ser llenado, firmado y sellado por el agente municipal de la localidad o si es que cuentan por el comité de agua.	
	5	Aclarar cualquier duda al usuario.	
Recepción de la constancia de no adeudo	FACTURACION Y COBRANZA		
	6	Entrega de la constancia de no adeudo localidades por parte del usuario.	
	7	Revisar que los datos estén correctos, si es así continuar con el paso 8, de lo contrario comentar al usuario y regresa al paso 3.	
	8	Pasar al usuario al área de cajas.	
Realizar cobro de certificado de inexistencia	CAJAS		
	9	Realizar cobro de certificado de inexistencia.	
	10	Entregar comprobante de pago al usuario.	
	11	Pasar el usuario a Facturación y cobranza.	
Emitir certificado de inexistencia	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	12	Generar folio basado en la bitácora de certificados según el consecutivo.	
	13	Entregar al usuario el certificado de inexistencia firmando acuse de recibido con nombre y fecha por parte del usuario.	
	14	Recopilar el acuse en la carpeta de certificados junto con la copia de predial e identificación oficial (copias).	
FIN			
FECHA DE ELABORACIÓN:	10-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 1
		REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-CINL-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	CERTIFICADOS		
PROCESO:	Emisión de certificado de inexistencia a localidades.	DEFINICIÓN:	Generar certificado de inexistencia a solicitud del usuario.

DIAGRAMA DE FLUJO



FECHA DE ELABORACIÓN:	10-MAR-2022	PÁGINA: 1	DE: 1	REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.	AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO SAP-APL-22	VERSIÓN 01
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:	ÁREA COMERCIAL		
SECCIÓN:	SOLICITUDES		
PROCESO:	Apoyo a localidades.	DEFINICIÓN:	Brindar apoyo a las localidades del municipio cuando estas lo requieran.
PROCEDIMIENTO	PASO	ACTIVIDAD	
Recibir solicitud	JEFATURA COMERCIAL		
	1	Recepción de la solicitud de apoyo firmada por el agente municipal o en su defecto por el representante del comité de agua potable, en ambos casos la solicitud deberá estar sellada.	
	2	Entregar solicitud a Dirección General.	
Resolución de solicitud	DIRECCIÓN GENERAL		
	3	Determinar si el apoyo requiere la adquisición de materiales para reparación y/o construcción.	
	4	Determinar si la adquisición de los materiales se realizará con presupuesto del organismo operador y de no ser así se lo comunicará a la localidad.	
Agendar fecha	DIRECCIÓN GENERAL		
	5	Una vez que se tenga listo todo el material a necesitar se programará la fecha en que se realizarán los trabajos.	
	6	Si la solicitud de apoyo no requiere la adquisición de materiales se procederá a lo dicho en el punto 5.	
Generar reporte	FACTURACIÓN Y COBRANZA		
	7	Anotar reporte en el formato "Bitácora de reportes" .	
	8	Entregar reporte a Jefatura Técnica.	
Atención del reporte	ÁREA TECNICA		
	9	Una vez asignada la cuadrilla que realizará los trabajos, se trasladarán a la localidad y se realizarán los trabajos necesarios para corregir el problema.	
FIN			
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-MAY-2022	PÁGINA: 1	DE: 1
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.
		AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.
		REVISIÓN:	00



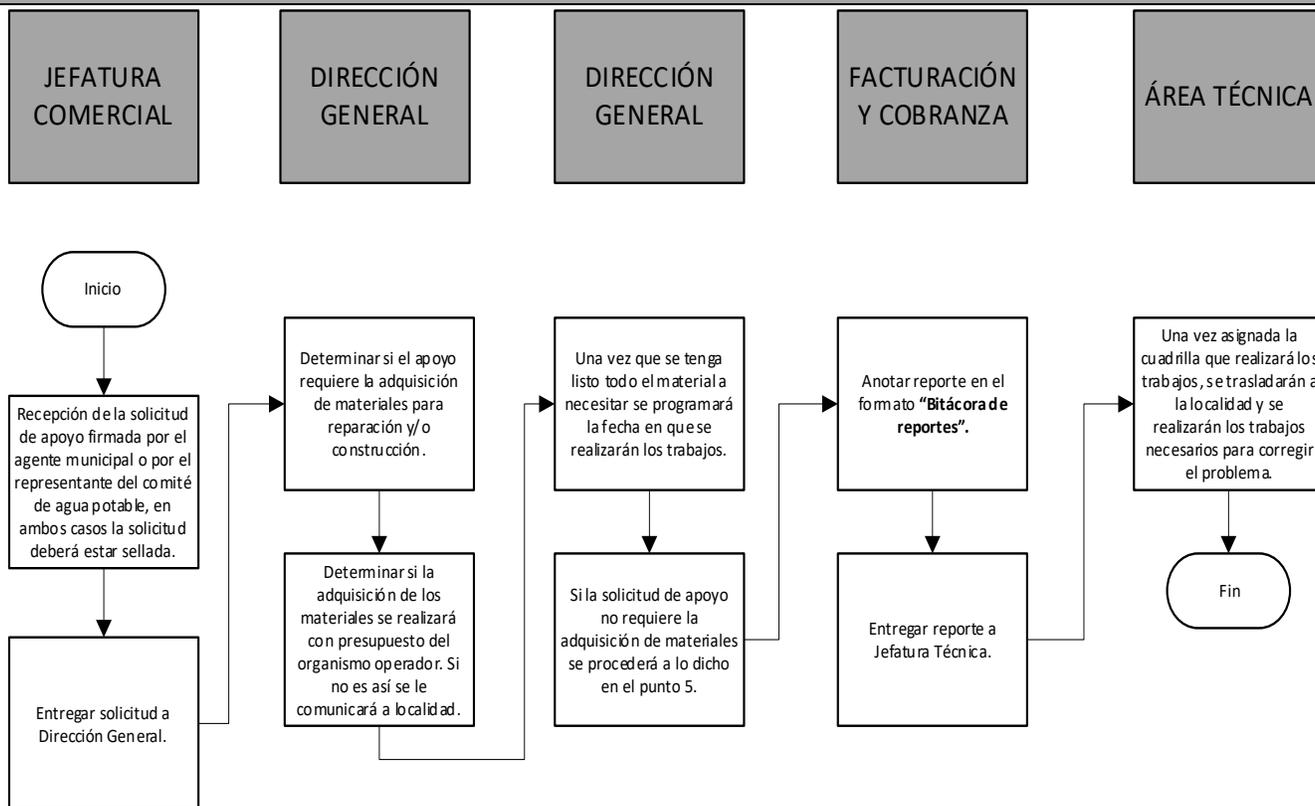
DIRECCIÓN: SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA

SUBDIRECCIÓN: ÁREA COMERCIAL

SECCIÓN: SOLICITUDES

PROCESO: Apoyo a localidades. DEFINICIÓN: Brindar apoyo a las localidades del municipio cuando estas lo requieran

DIAGRAMA DE FLUJO



FECHA DE ELABORACIÓN:	03-MAY-2022	PÁGINA: 1	DE: 1	REVISIÓN:	00
ELABORÓ:	Gustavo Rafael Sánchez R.	REVISÓ:	Ing. Adrián Ballesteros R.	AUTORIZÓ:	Ing. Edgar Uriel Méndez R.

Historial de cambios

 HISTORIAL DE CAMBIOS			
DIRECCIÓN:	SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA		
SUBDIRECCIÓN:			
SECCIÓN:			
CAMBIOS:			
ÁREA ESPECÍFICA:		CÓDIGO DEL SERVICIO:	
FECHA:		NÚMERO:	
ORIGEN DEL CAMBIO:			
ACCIONES:			
RESPONSABLE(S) DEL CAMBIO:			
NOMBRE:		PUESTO:	
NOMBRE:		PUESTO:	
NOMBRE:		PUESTO:	
AUTORIZACION(ES):			
NOMBRE:	PUESTO:	FIRMA:	
NOMBRE:	PUESTO:	FIRMA:	
NOMBRE:	PUESTO:	FIRMA:	

Autorizaciones

ELABORACIÓN

ESTUDIANTE RESIDENTE DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

GUSTAVO RAFAEL SÁNCHEZ RUIZ

FIRMA

FECHA DE ELABORACIÓN: MAYO DE 2022

REVISIÓN

JEFATURA COMERCIAL

ING. ADRIÁN BALLESTEROS RUBIO

FIRMA

FECHA DE REVISIÓN:

AUTORIZACIÓN

DIRECCIÓN GENERAL

ING. EDGAR URIEL MÉNDEZ ROMERO

FIRMA

FECHA DE AUTORIZACIÓN:

Glosario

Actividades: Suma de tareas o labores que debe realizar una persona, unidad o departamento, que pueden ser afines o sucesivas dentro de un procedimiento ejecutado.

Archivo: También llamado fichero, es una unidad de almacenamiento de datos o información ya sea física o digital que en algún momento puede ser utilizada o consultada.

Área: Unidad de trabajo que se encarga de un proceso o de una fase de este.

Atribuciones: Son las jurisdicciones concedidas a una unidad administrativa, por un ordenamiento legal (constitución, leyes, reglamentos, circulares, acuerdos).

Baja de servicios: Proceso que se lleva a cabo cuando un usuario solicita al organismo cancelar el servicio de su predio.

Bitácora de reportes: La bitácora de reportes es una libreta en donde se registran detalladamente los avances y resultados preliminares de un servicio.

CARTODATA: Sistema geográfico proporcionado por una empresa externa, que se utiliza para la localización de predios e inmuebles y asignación de la ubicación de las tomas domiciliarias.

Certificado de factibilidad: Certificado que se expide para confirmar que un inmueble tiene la posibilidad de acceder al servicio de agua potable y drenaje en la red municipal.

Certificado de inexistencia: Certificado que se expide para confirmar que un inmueble no cuenta con los servicios de agua potable y drenaje.

Certificado de no adeudo: Certificado que se expide para confirmar que un usuario no cuenta con ningún tipo de adeudo de servicios.

Condonación: Acto jurídico por el cual un acreedor libera al deudor de su obligación hacia él.

Contrato: Acuerdo de voluntades para producir o transferir obligaciones y derechos, en este caso en el organismo se debe firmar un contrato con el usuario cuando solicita la instalación y conexión de los servicios, para que exista constancia de las reglas del organismo que debe considerar.

Cuadrilla: Equipo de personas que realizan trabajos programados.

Descarga domiciliaria: Tubería de la red de alcantarillado que recoge las aportaciones de aguas negras de un predio y las dirige a la red general de alcantarillado municipal.

Diagrama de flujo: Gráfica que muestra la sucesión de las actividades que se llevan a cabo en un procedimiento, así como la interrelación entre las personas o departamentos que las ejecutan.

Estructura organizacional: Modelo gráfico que representa y describe las relaciones que existen entre los miembros de una organización.

Formato: Recopilación de información requerida para su aplicación en una actividad a realizar.

Manual de procedimientos: Herramienta técnica que representa de manera gráfica y descriptiva las actividades que componen a los procedimientos, buscando lograr la estandarización en su ejecución.

Normatividad: Reglas o mandatos que componen la forma en que debe ordenarse un determinado grupo social. La norma es la que dicta la prohibición o la manera en que debe ejecutarse un trabajo.

Procedimiento: Serie de actividades relacionadas cronológicamente para ejecutar un trabajo y lograr un determinado fin.

Proceso: Conjunto de actividades que tienen la finalidad de lograr un resultado, generalmente transformando elementos (insumos) para darles un valor agregado (productos o servicios).

Requisitos: Especificaciones que el ciudadano o usuario debe cumplir para ser acreedor a un producto o servicio.

Sector: Colonia o conjunto de manzanas habitacionales con redes y suministro de agua potable.

Sistema: Programa informático de aplicación de base de datos.

Solicitud de inspección: Es la solicitud por parte del usuario al organismo, con la finalidad de solucionar alguna falla como pueden ser las fugas.

Tablero de control: Es un tablero donde se establecen los reportes que hay y la prioridad de los mismos.

Toma domiciliaria: Conducto por donde pasa el agua que se suministra a una vivienda.

Ubicación: Expresa la dirección, en la que se desarrollará el trabajo, para localizarlo y observarlo.

Anexos

Anexo 1

Catálogo de formatos

 SAPAM		MANUAL DE PROCESOS		VERSIÓN 01	
DIRECCIÓN:		SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA			
SUBDIRECCIÓN:		ÁREA COMERCIAL			
INVENTARIO DE FORMATOS					
No.	FORMATO	TIPO	CÓDIGO		
1	Solicitud de servicios de agua y alcantarillado	Formato	SAPAM-FCS-01		
2	Contrato de los servicios	Contrato	SAPAM-CNCS-01		
3	Certificado de factibilidad	Certificado	SAPAM-CFA-01		
4	Certificado de inexistencia	Certificado	SAPAM-CIN-01		
5	Certificado de no adeudo	Certificado	SAPAM-CNA-01		
6	Solicitud de inspección	Formato	SAPAM-FSI-01		
7	Hoja de incidencias	Formato	SAPAM-FINC-01		
8	Baja de los servicios	Constancia	SAPAM-CSBS-01		
9	Cambio de tarifa a servicio medido	Formato	SAPAM-FSIM-01		
10	Solicitud cambio de datos personales	Formato	SAPAM-FCDP-01		
11	Solicitud de condonación	Formato	SAPAM-FSCP-01		
12	Solicitud de estudio socioeconómico	Formato	SAPAM-FESE-01		
13	Recaudación de convenios	Formato	SAPAM-FRCON-01		
14	Movimiento a facturas	Formato	SAPAM-FMAF-01		
FECHA DE ELABORACIÓN:		09-MAY-2022	PÁGINA: 1		DE: 1
					REVISIÓN:
					00

Formato Solicitud de servicios de agua y alcantarillado

FORMATO PARA SOLICITUD DE SERVICIOS DE AGUA Y ALCANTARILLADO.

(Llenado exclusivo por área comercial).

Fecha de solicitud: 03/05/2022

1. SERVICIO QUE SOLICITA:

Toma de agua 1/2" Toma de agua 3/4" Descarga drenaje 6"

Otro: Especifique: _____

2. DATOS DEL SOLICITANTE:

Nombre completo: ROQUE FRANCISCO RODRIGUEZ GUZMAN

Domicilio en donde requiere los servicios.

Calle: PRIVADA PEDRO MORENO No. Ext. S/N No. Int. _____

Entre las calles: LEONA VICARIO Y JOSEFA ORTIZ

Descripción del inmueble (opcional): PREDIO BALDIO

Teléfono fijo: _____ Teléfono móvil: 3222402081

3. TIPO DE USO SOLICITADO:

Habitacional Comercial Hotelería Institución Pública

En caso de ser uso comercial indique el giro del negocio: _____

4. ESTADO ACTUAL DEL INMUEBLE:

Baldío En construcción Construido Provisional

5. UBICACION DEL INMUEBLE:

(Llenado exclusivo por área técnica)

Fecha de la inspección: _____

6. INSPECCION EN CAMPO.

¿Infraestructura hidráulica disponible? Si No

Díámetro de tubería 2" 2 ½" 3" 4" Otro: _____

Material Asbesto PVC Hierro Profundidad: _____ m.

Distancia entre tubería y punto de conexión en inmueble: _____ m.

¿Infraestructura alcantarillado sanitario disponible? Si No

Díámetro de tubería 8" 10" 12" Otro: _____

Material Cemento PVC Profundidad: _____ m.

Profundidad máxima de arrastre en registro de albañal respecto del nivel de calle: _____ m.

7. MATERIAL A UTILIZAR.

Material hidráulico:

Abrazadera _____ Conector macho _____
 Válvula de inserción _____ Conector hembra _____
 Metros de manguera _____ m Codo 90°x1/2" _____
 Conector cónico _____ Codo 45°x1/2" _____
 Acople ½" _____
 Tubo PVC ½" _____

Material sanitario:

Tramo de tubería _____
 Cople _____
 Codo 45°x6" _____
 Reducción 6"x4" _____
 Silleta PVC _____

8. OBERVACIONES GENERALES.

Inspeccionó: _____

Solicitó: _____

Validó: _____

Contrato de los servicios



SAPAM-CNCS-01
03/MAYO/2022

Número de Inmueble: _____

Folio: _____

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE, DRENAJE ALCANTARILLADO, TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN FINAL DE AGUAS RESIDUALES, QUE CELEBRAN EL SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA Y **EL (LA) SR. (A)** _____, A QUIENES SE LES DENOMINARÁ EL **"SAPAM"** Y **"EL USUARIO"**, RESPECTIVAMENTE, EL CUAL SUJETAN AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I. Declara el **"SAPAM"** que:

I.1 Es un Organismo Público Descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, creado mediante Acuerdo de Ayuntamiento, en la Sesión Ordinaria de fecha 23 de octubre del 2014, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 115 fracción III, inciso a), de la Constitución Política De Los Estados Unidos Mexicanos; artículo 79, fracción I, de la Constitución Política del Estado de Jalisco; artículos 44, 45, 48, fracción II, y 49 de la Ley de Agua Para el Estado de Jalisco y sus Municipios; así como lo establecido en el artículo 36, fracción II, de la Ley de Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.

I.2 El día 01 de junio del año 2015, fue nombrado como su Director General por el Consejo de Administración al Ing. Edgar Uriel Méndez Romero, en cumplimiento con lo establecido en el artículo 36, fracción XII, del Reglamento para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Mascota, Jalisco.

I.3 De conformidad con lo establecido en el artículo 5 del Reglamento para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Mascota, Jalisco, el **"SAPAM"** se encargará de la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales en el Municipio de Mascota, Jalisco.

I.4 Señala como su domicilio en calle Rosa Dávalos, número 70, Colonia Centro, en Mascota, Jalisco, C.P. 46900, el cual servirá para oír y recibir notificaciones, referentes a los fines y efectos de este contrato, mientras no señale, mediante escrito, otro distinto.

II. Declara **"EL USUARIO"** que:

II.1 Tiene a la fecha _____ de edad _____ años, estado civil _____, de nacionalidad _____, con domicilio en la calle _____, colonia Centro del municipio de Mascota, Jalisco.

II.2 Que en su carácter de Usuario, con fecha del día **14** del mes de **ENERO** del año 2021, presentó ante **"SAPAM"**, una solicitud para la prestación de servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, debidamente requisitada, misma que fue autorizada con fecha **14/01/2021**, por el propio **"SAPAM"**.

Expuesto lo anterior, **"SAPAM"** y **"EL USUARIO"** están de acuerdo en sujetarse a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- "SAPAM" suministrará los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición final de aguas residuales a **"EL USUARIO"**, para uso habitacional, en el predio marcado con el número **303** int. **84** de la calle **H. ROMERO GIL**, colonia Centro del Municipio de Mascota, Jalisco, en los términos establecidos en el presente contrato y en la solicitud que especificará las características de los servicios a suministrar, misma que formará parte del presente documento.

SEGUNDA.- El **"SAPAM"** se obliga, en caso de no existir la toma y/o descarga instalada, a instalar una toma de $\frac{1}{2}$ " de diámetro y/o una descarga de aguas residuales de 6" de diámetro, en el domicilio mencionado en la cláusula que antecede, en un plazo no mayor a 10 días hábiles, contados a partir de la fecha en que la solicitud esté debidamente requisitada y autorizada, queden cubiertos los pagos correspondientes, y sea firmado el presente contrato por las partes contratantes.

TERCERA.- "EL USUARIO" se obliga a hacer uso del agua exclusivamente para el fin contratado, comprometiéndose a utilizarla racionalmente; considerando que el agua es un líquido vital y que existe escasez del mismo, aunado al alto costo de la infraestructura que se requiere para proporcionar los servicios.

CUARTA.- "EL USUARIO" y el **"SAPAM"**, están de acuerdo en que se instale el equipo de medición de consumos en la toma domiciliaria, fuera del límite del inmueble donde se suministrarán los servicios motivo del presente contrato, con costo a **"EL USUARIO"**. El **"SAPAM"** hará la reposición del medidor en caso de falla, deterioro por el uso normal u obsolescencia.

En caso de extravío, alteración o daño intencional, o que por negligencia de **"EL USUARIO"** no funcione el aparato medidor o accesorios instalados para la medición de consumos, o funcionen de manera incorrecta, este cubrirá el costo del retiro, reparación o sustitución y colocación; independientemente de la aplicación de otras sanciones a las que se hará acreedor.

En el caso de medidores instalados con anterioridad a la suscripción del presente contrato, y que se encuentren en el interior del predio, giro o establecimiento, **"EL USUARIO"** se obliga a permitir al personal de el **"SAPAM"**, previa identificación, el acceso a los lugares del inmueble donde estén colocados, para la práctica de inspecciones y toma de lecturas, en tanto se reubica el aparato fuera del predio.



Quando por modificación a la construcción del predio, se haga necesaria la reubicación del aparato medidor y sus accesorios, **"EL USUARIO"** deberá dar aviso a el **"SAPAM"** para que realice los trabajos correspondientes, cuyo costo será con cargo a **"EL USUARIO"**.

La instalación, retiro o reubicación de los equipos de medición, será realizado únicamente por personal autorizado por el **"SAPAM"**.

QUINTA.- **"EL USUARIO"** y el **"SAPAM"** están de acuerdo en que **"EL USUARIO"** pagará al **"SAPAM"** por la prestación de los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición final de aguas residuales, conforme a las tarifas vigentes, los primeros 5 días del mes o facturación, en el domicilio de el **"SAPAM"**, o en los lugares que oficialmente hayan sido autorizados por este último.

SEXTA.- **"EL USUARIO"** y el **"SAPAM"**, están de acuerdo en que **"EL USUARIO"** cubrirá el importe de las cuotas mínimas contenidas en las tarifas aprobadas y publicadas, aun cuando su consumo expresado en metros cúbicos sea inferior al volumen mínimo.

SÉPTIMA.- El **"SAPAM"**, se obliga a emitir el aviso de cobro a **"EL USUARIO"** dentro de los primeros 5 días del mes, si los servicios se encuentran dentro del régimen de cuota fija; y dentro de los primeros 5 días posteriores a la toma de lectura, tratándose del régimen de servicio medido.

El aviso deberá contener el nombre del usuario, el domicilio, el servicio proporcionado, el periodo, en su caso, el volumen utilizado, la tarifa aplicable, fecha límite de pago, y monto a pagar. Asimismo, se entregará con 10 días de anticipación a la fecha límite de pago, en el domicilio donde se presta el servicio.

Si por cualquier circunstancia el aviso no se encuentra en poder del **"EL USUARIO"** dentro de los periodos usuales en que se deben realizar los pagos, este deberá acudir a las oficinas del **"SAPAM"**, a solicitar un duplicado para realizar el pago correspondiente.

OCTAVA.- Para determinar el consumo de agua, el **"SAPAM"** realizará la lectura del aparato medidor por periodos mensuales. Cuando no sea posible obtener el volumen consumido y registrado en el aparato medidor, **"EL USUARIO"** pagará el consumo que resulte de promediar los últimos tres meses registrados; o bien, el consumo del mismo mes del año inmediato anterior.

NOVENA.- En caso de existir inconformidad por parte de **"EL USUARIO"**, respecto a la lectura y consumo facturado, podrá presentar su inconformidad al **"SAPAM"**, para que este ordene en un plazo no mayor a 5 días hábiles la verificación respectiva, y en su caso, se realice la rectificación que corresponda.

DÉCIMA.- **"EL USUARIO"** y el **"SAPAM"**, acuerdan que se suspenderá el suministro de agua potable y/o se cancelarán las descargas de aguas residuales al predio, giro o establecimiento por

incumplimiento del pago de las cuotas y tarifas correspondientes, por más de dos periodos, debiendo cubrir **“EL USUARIO”** los costos que origine la suspensión y posterior regularización, además de las multas y recargos que apliquen.

En el caso de la suspensión del suministro de agua potable para uso habitacional, el **“SAPAM”** deberá garantizar una dotación de agua de hasta 50 litros por persona por día a **“EL USUARIO”** para cubrir sus necesidades vitales y sanitarias, debiendo concurrir este a las instalaciones que determine el **“SAPAM”** y traslade el líquido por sus propios medios.

DÉCIMA PRIMERA.- “EL USUARIO” se obliga a informar al **“SAPAM”** del cambio de propietario, giro, o baja del predio o establecimiento, dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que suceda, a efecto de realizar los cambios necesarios en el padrón de usuarios, saldar los adeudos pendientes, y/o darse de alta al nuevo usuario.

En caso de no cumplir con esta obligación, **“EL USUARIO”** será responsable con el nuevo usuario por los adeudos pendientes, así como de los que se continúen causando.

DÉCIMA SEGUNDA.- “EL USUARIO” y el **“SAPAM”** están de acuerdo en que está prohibida la instalación de equipos de succión directa en la tubería de los predios conectados al sistema de agua potable, así como a las líneas y redes de distribución.

DÉCIMA TERCERA.- “EL USUARIO” y el **“SAPAM”** acuerdan que en ningún caso **“EL USUARIO”** podrá operar por sí mismo el cambio del sistema de agua potable, instalación, supresión o conexión de los servicios.

DÉCIMA CUARTA.- Es obligación de **“EL USUARIO”** mantener en buenas condiciones de funcionamiento la parte de la instalación hidráulica comprendida dentro del predio en el que se presten los servicios motivo del presente contrato, reparando las fugas internas.

DÉCIMA QUINTA.- “EL USUARIO” y el **“SAPAM”**, acuerdan que se podrán suprimir los servicios de alcantarillado, cuando no se cumplan con las normas técnicas, ecológicas o condiciones particulares de descarga expedidas por autoridad competente, o cuando no se cubran las tarifas por concepto de agua potable y/o alcantarillado; sin menoscabo de observar otras causales que motiven la suspensión del servicio.

DÉCIMA SEXTA.- Queda prohibido a **“EL USUARIO”** descargar al sistema de alcantarillado municipal, cauces naturales o subsuelo; aguas, productos o líquidos residuales provenientes de procesos, cuyos parámetros estén fuera de las normas contempladas en la legislación ambiental vigente, que por sus características, pongan en peligro el funcionamiento del sistema o la seguridad civil.

La contravención a la presente cláusula será sancionada conforme a lo dispuesto en la legislación especial aplicable y a la Normatividad de Protección Civil, sin perjuicio de las responsabilidades de derecho común en que incurra el responsable.

DÉCIMA SÉPTIMA.-“EL USUARIO” y el **“SAPAM”**, están de acuerdo que cuando por cualquier circunstancia sea necesaria la inspección o revisión física de las instalaciones internas del predio en que se suministran los servicios, **“EL USUARIO”** permitirá el acceso a personal autorizado por el **“SAPAM”**, previa identificación y presentación de la orden correspondiente.

DÉCIMA OCTAVA.- Cuando las instalaciones hidráulicas del predio de **“EL USUARIO”** presenten fugas o condiciones que pongan en riesgo la seguridad de los habitantes, el **“SAPAM”** suspenderá el suministro de agua potable y/o la descarga de aguas residuales, notificando a **“EL USUARIO”** para que realice las reparaciones necesarias, en el entendido de que el servicio será restablecido hasta que se hayan corregido en su totalidad las anomalías.

DÉCIMA NOVENA.- Cuando sea necesario efectuar mantenimiento, reparaciones o modificaciones a la red de distribución general, el **“SAPAM”** podrá reducir o suspender el suministro, según sea el caso, sin excederse de un plazo máximo de 72 horas, salvo causas de fuerza mayor; para tal efecto, el **“SAPAM”** deberá comunicar a **“EL USUARIO”** la suspensión del suministro, a través de los medios de comunicación masiva.

Para el caso del uso habitacional, la escasez o insuficiencia de agua deberá ser suplida mediante la dotación gratuita a través de pipas, carros, tanques, hidrantes provisionales o públicos u otros medios, en la medida de las posibilidades y disponibilidad de los recursos del **“SAPAM”**.

VIGÉSIMA.- El **“SAPAM”** subsanará por su cuenta y bajo su responsabilidad los daños ocasionados a las instalaciones de **“EL USUARIO”** por causa de su personal o equipo, en relación a los servicios motivo del presente contrato.

VIGÉSIMA PRIMERA.- “EL USUARIO” y el **“SAPAM”** convienen que el presente contrato tendrá una vigencia de un año, contado a partir de la fecha de su firma; dicha vigencia se prorrogará automáticamente hasta que cualquiera de las partes que intervienen, manifieste, mediante escrito, darlo por terminado, siempre y cuando concurran una o más de las siguientes causales:

- 1.- Por incumplimiento a cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente contrato;
- 2.- Por destrucción del inmueble, y que existan elementos que presuman que los servicios no serán demandados dentro de un periodo de dos años;
- 3.- Por desaparición del predio, derivado de modificaciones a la traza urbana;
- 4.- Por fusión de predios;

5.- Por duplicidad de contrato;

6.- Cuando **"EL USUARIO"** cuente con fuente propia de agua potable, con autorización de explotación emitido por autoridad competente; y que las aguas residuales sean reutilizadas en su totalidad.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- "EL USUARIO" no podrá traspasar en todo o en parte a cualquier persona física o moral los derechos y obligaciones de este contrato, sin la autorización de el **"SAPAM"**, previo pago de los derechos correspondientes.

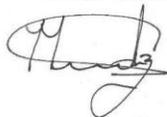
VIGÉSIMA TERCERA.- "EL USUARIO" podrá presentar inconformidades en las oficinas de el **"SAPAM"**, por teléfono, por correo electrónico o por otros medios de contacto de el **"SAPAM"**, quien atenderá y responderá en el término de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha en que la inconformidad sea presentada.

VIGÉSIMA CUARTA.- "EL USUARIO" y el "SAPAM" están de acuerdo, en que el presente contrato se registrará por los artículos 5; 12, fracciones V, XIII, XIV, XX, XXI, XXXIV, XXXVI, XXXVII, XXXVIII, XXXIX; 14; 15; 16; 17; 36, fracción XII; 44, fracciones II, VII, XVIII, XXIX; 48; 50; 51; 52, fracciones I, III, IV; 77; 79; 80; 81; 84; 85; 87; 89; 90; 92; 93; 102; 104; 105; 108; 109; 110; 111; 114; 122; 134; 135; 136; 137; 138; 139; 152; 153; 154; 157; 158; 159; 160; 161; 162; 163; 164; 166; 167; 168; 171; 176; 177; 178; 179; 180; 181; 182; 183; 185 y 188 del Reglamento para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Mascota, Jalisco; por lo establecido en el documento que contenga las tarifas aprobadas y publicadas, así como en otras disposiciones legales aplicables.

VIGÉSIMA QUINTA.- "EL USUARIO", bajo protesta de decir verdad, declara que los datos proporcionados por él para la integración y suscripción del presente contrato son fidedignos; en caso de haber proporcionado algún dato falso, se hará acreedor a las sanciones que correspondan, en los términos de la legislación vigente.

VIGÉSIMA SEXTA.- "EL USUARIO" y el "SAPAM" convienen en someter cualquier controversia de índole legal que se suscite con motivo de la interpretación o cumplimiento de las estipulaciones contenidas en este contrato a los Tribunales competentes en la ciudad de Mascota, Jalisco, sin perjuicio de solicitar la intervención de la Comisión Estatal del Agua de Jalisco como árbitro, y de ejercitar los recursos previstos en la Ley del Procedimiento Administrativo del Estado de Jalisco y sus Municipios.

POR EL **"SAPAM"**



ING. EDGAR URIEL MÉNDEZ ROMERO

POR **"EL USUARIO"**

Certificado de factibilidad

CERTIFICADO DE FACTIBILIDAD

De acuerdo a lo establecido en el artículo 75 del Reglamento para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Mascota, Jalisco; sirva la presente para CERTIFICAR, que después de haber realizado una inspección de campo en el domicilio ubicado en **LA CALLE SAN NICOLAS # 68, COL. DOCTORES, EN LOTE 18 MANZANA 2**, con cuenta catastral **U005830**, del municipio de Mascota, Jalisco, propiedad del **SR. MARIO CUIEL VARGAS**, se encontró factible dotar de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario con las siguientes especificaciones:

- TOMA DE AGUA POTABLE DE ½" DE DIÁMETRO
- DESCARGA DE DRENAJE DE 6" DE DIÁMETRO

Se expide este certificado para los fines que al interesado convengan.

La vigencia de este documento será de seis meses a partir de la fecha de su elaboración.

ATENTAMENTE.

MASCOTA, JALISCO A 03 DE MAYO DEL 2022



ING. EDGAR URIEL MENDEZ ROMERO
ENCARGADO DE DIRECCION GENERAL

Certificado de inexistencia



SAPAM-CIN-01
03/MAYO/2022

ASUNTO: CERTIFICADO DE INEXISTENCIA

Folio: 057

**A QUIEN CORRESPONDA:
PRESENTE:**

POR ESTE MEDIO SE HACE CONSTAR QUE EL PREDIO UBICADO EN EL FRACCIONAMIENTO "CASA CLUB MASCOTA", LOTE 31, DEL MUNICIPIO DE MASCOTA, JALISCO, CON CUENTA PREDIAL U003039, PROPIEDAD DEL SR. JUAN CORTES CALDERÓN Y CDA, DE ACUERDO CON EL REGISTRO DE CATASTRO MUNICIPAL; NO CUENTA CON LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, RAZON POR LO CUAL NO SE ENCUENTRA ACTUALMENTE DADO DE ALTA EN EL PADRON DE USUARIOS DE ESTE ORGANISMO OPERADOR Y NO PRESENTA ADEUDO ALGUNO.

ATENTAMENTE.

MASCOTA, JALISCO A 03 DE MAYO DEL 2022



**ING. EDGAR URIEL MENDEZ ROMERO
ENCARGADO DE DIRECCION GENERAL**

Certificado de no adeudo

SAPAM-CNA-01
03/MAYO/2022

CERTIFICADO DE NO ADEUDO

FOLIO: 07

**A QUIEN CORRESPONDA:
PRESENTE:**

C. ING. EDGAR URIEL MENDEZ ROMERO, ENCARGADO DE DIRECCION GENERAL DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA, QUIEN SUSCRIBE Y:

CERTIFICA

QUE TODA VEZ DE LA REVISION PRACTICADA EN EL PADRON DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA, NO SE ENCONTRÓ ADEUDO ALGUNO A LO QUE CORRESPONDE A LOS MESES DE ENERO A DICIEMBRE DEL AÑO 2022:

NUMERO DE CUENTA: **1334**

NOMBRE DEL USUARIO: **JOVITA PEÑA FREGOSO**

DOMICILIO: **IGNACIO RAMIREZ # 9**

ATENTAMENTE.

MASCOTA, JALISCO A 03 DE MAYO DEL 2022



**ING. EDGAR URIEL MENDEZ ROMERO
ENCARGADO DE DIRECCION GENERAL**



Solicitud de inspección



SAPAM-FSI-01
03/MAYO/2022

Folio: _____

Inmueble: _____

Usuario: _____

Domicilio: _____

Fecha de visita: _____

Motivo de inspección: _____

Resultados

Realizó: _____

Firma de conformidad del usuario: _____

Baja de los servicios

C. ING. EDGAR URIEL MENDEZ ROMERO
DIRECTOR GENERAL
SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MASCOTA
PRESENTE.

Por medio de la presente informo a usted que por propia voluntad y dado que no requiero más del servicio de agua potable, he decidido realizar el trámite de BAJA DEFINITIVA DE UNA TOMA DOMICILIARIA, misma que se encuentra registrada con los siguientes datos:

Titular: FELIX CASTELLON ORTIZ
Domicilio Registrado: PRIMO VERDAD # 65
Número de inmueble: 2764-3361

Es de mi conocimiento que al dar de baja el servicio perderé los derechos, que el propio contrato generado entre mi persona y el Sistema de Agua Potable y Alcantarillado Mascota, me brinda; y que de volver a conectar tendré que apegarme a todos los requisitos que implica una nueva toma.

ATENTAMENTE.

MASCOTA, JALISCO A 03 DE MAYO DEL 2022



Cambio de tarifa a servicio medido



SAPAM-FSIM-01
03/MAYO/2022

No. TRABAJO: _____

CUENTA: _____

USUARIO: _____

DOMICILIO: _____

LOCALIDAD: _____

INSTALACIÓN DE MEDIDOR

TIPO DE SERVICIO: _____

PERIODOS DE ADEUDO: _____

NIVEL: _____

SALDO: _____

GIRO: _____

MEDIDOR: _____

REPORTA: _____

SOLICITO Y AUTORIZO EL CAMBIO DE REGIMEN DE TARIFA FIJA A SERVICIO MEDIDO CON
INSTALACIÓN DE MEDIDOR

 Ramón Corona #34

 www.sapam.org

 388 59 6 00 82

Solicitud cambio de datos personales

1.- DATOS DEL SOLICITANTE O DE SU REPRESENTANTE

NOMBRE:	_____		
	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre (s)
DOMICILIO:	_____		
	Calle	No. Exterior	Interior

	Colonia	Municipio	Código Postal
TELÉFONO:	_____		
	Casa	Oficina	Celular

ES ACREDITADO CON: _____

INE	PASAPORTE	CARTILLA	OTRO
-----	-----------	----------	------

CAMBIO DE:

PROPIETARIO DOMICILIO

2.- DESCRIPCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES A ACCESAR O SEÑALAR LAS MODIFICACIONES SOLICITADAS

SOLICITO Y AUTORIZO EL CAMBIO REALIZADO
NOMBRE Y FIRMA



Solicitud de condonación



SAPAM-FSCP-01
03/MAYO/2022

Mascota, Jalisco a ____ de ____ de 20____.

Ing. Edgar Uriel Méndez Romero
Director General
Sistema de Agua Potable y Alcantarillado Mascota

Por medio de la presente solicito a usted una consideración en el cobro de mi último pago en mi domicilio ubicado en _____ por el motivo siguiente:

Atentamente

Nombre del usuario

 Ramón Corona #34

 www.sapam.org

 388 59 6 00 82

Solicitud de estudio socioeconómico



SAPAM-FESE-01
03/MAYO/2022

DEPENDENCIA: SAPAM
ASUNTO: SOLICITUD DE ESTUDIO SOCIOECONÓMICO

LIC. MARCELA EDITH RAMÍREZ SALCEDO
DIRECTORA DIF MASCOTA
P R E S E N T E.

AT'N: LTS MARIA GUADALUPE CIBRIAN BRAVO
TRABAJADORA SOCIAL

El que suscribe Ing. Edgar Uriel Méndez Romero, en mi carácter de Director General del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado Mascota (SAPAM), le envío un cordial saludo y hago uso de este medio para solicitarle un **ESTUDIO SOCIOECONÓMICO FAMILIAR** del C. **PEDRO MAGAÑA PULIDO** con domicilio en la calle MORELOS # 124, C.P. 46900 de este municipio de Mascota Jalisco.

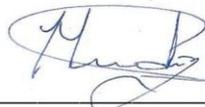
Ya que el C. PEDRO MAGAÑA PULIDO argumenta que no tiene las posibilidades de cubrir el saldo pendiente en su servicio de agua potable, a saber **\$4040.87**

Sin más por el momento me despido de usted, agradeciendo de antemano su colaboración.

ATENTAMENTE

Mascota, Jalisco a 03 de mayo del 2022

CUIDAMOS EL LÍQUIDO VITAL



ING. EDGAR URIEL MÉNDEZ ROMERO
DIRECTOR DE SAPAM

Movimiento a facturas

MOVIMIENTOS A FACTURAS

Folio: _____

Inmueble: _____

Usuario: _____

Domicilio: _____

Factura: _____

Tipo de ajuste: _____

Resultados

Autorizó _____

Anexo 2

Priorización de reportes



PRIORIZACIÓN DE REPORTE

Descripción:

Se tiene establecido para cada tipo de reporte, un nivel de atención identificado por un color (**Rojo**, urgente; **verde**, medio; y **azul**, bajo) para el cual se tiene un tiempo estimado de respuesta que será monitoreado en coordinación con los encargados de Jefatura Técnica y Comercial a través de los reportes generados por el área de atención al usuario.

Según su color la clasificación de los reportes será:

Rojo: se deben de atender en un tiempo no mayor a 48 hrs.

- ✓ Usuarios sin servicio de agua.
- ✓ Descargas de drenaje tapadas.
- ✓ Colectores dañados
- ✓ Medidores dañados que impidan el paso de agua al interior del inmueble.
- ✓ Socavones.
- ✓ Brocales dañados.
- ✓ Fugas en las cuales el flujo de agua sea considerable o se determine que sea del tubo de distribución.
- ✓ Reconexiones de agua o drenaje derivadas por taponamiento o fallas en la red.

Verde: se deben de atender en un tiempo no mayor a 72 hrs.

- ✓ Cualquier tipo de fuga.
- ✓ Usuarios que reportan baja presión del servicio de agua.
- ✓ Instalación o cambio de medidores.
- ✓ Conexiones de tomas domiciliarias y descargas de drenaje.
- ✓ Factibilidades de servicio.
- ✓ Empedrados.
- ✓ Inspecciones.

Azul: En este tipo de reportes se deben de agendar con anticipación y establecer una fecha de acuerdo con la carga de trabajo y del número de reportes de carácter urgente que se tengan.

- ✓ Muestras de cloro residual libre.
- ✓ Revisión o retiro de medidores.
- ✓ Mantenimiento en tanques o casetas de cloración.
- ✓ Aforos.
- ✓ Mantenimiento en plantas de tratamiento en localidades
- ✓ Conexiones de tomas domiciliarias y descargas de drenaje.

El personal encargado de la jefatura técnica asignará a las cuadrillas los números de reportes anotándolos en el "Tablero de control" que se encuentra en el almacén.

Para esto es importante que se tome en cuenta los siguientes puntos:

- Distribuir la carga de trabajo entre las cuadrillas.
- Considerar la prioridad



TABLERO DE CONTROL

# CUADRILLA			
01	REPORTE 13,	REPORTE 25, 36, 41	REPORTE 10
02		REPORTE 35, 37, 38, 40, 42, 45	REPORTE 1, 2, 3
03	REPORTE 14, 17, 18, 20	REPORTE 19	

Anexo 3

Croquis construcción de registro de albañal para descarga de drenaje

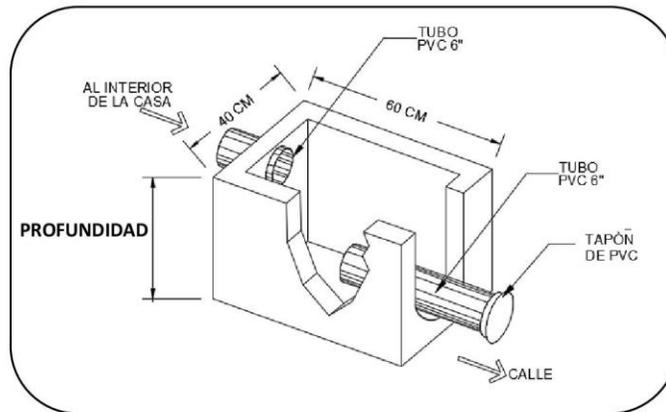


CONSTRUCCIÓN DE REGISTRO DE ALBAÑAL PARA DESCARGA DE DRENAJE

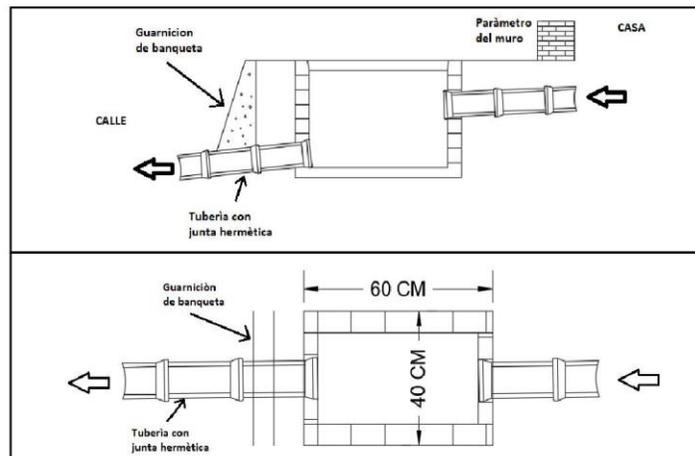
Se deberá considerar un registro de albañal a la salida de cada domicilio o descarga. Este permite dar mantenimiento a la red, aislar descargas o dejar la instalación terminada en zonas donde aun no se cuenta con la descarga de la vivienda.

Se recomienda que las dimensiones del registro no sean menores a 60 cm. X 40 cm.

La profundidad del registro se dará a conocer después del dictamen de factibilidad ya que dependerá de la profundidad del colector de drenaje.



Registro de albañal con muros de tabique y tapa de concreto con marco de hierro



Anexo 4

Aviso consumo Alto

ATENCIÓN

ESTIMADO USUARIO SE LE NOTIFICA QUE SU CONSUMO DE ESTE MES SOBREPASA EL PROMEDIO DE MESES ANTERIORES, LE HACEMOS UNA INVITACIÓN A REVISAR SUS INSTALACIONES PARA DESCARTAR TENER ALGUNA FUGA EN SU DOMICILIO. CUALQUIER DUDA FAVOR DE LLAMAR A LAS OFICINAS AL TELEFONO 3885960082

Anexo 5

Políticas de gestión



POLÍTICAS DE GESTIÓN

CERTIFICADOS

CERTIFICADOS DE INEXISTENCIA

- Si el inmueble cuenta con los servicios de agua y drenaje y no esté en condiciones de ser habitado, está en ruinas, lote baldío o en obra negra, se podrá emitir el certificado de inexistencia.
- Si en el inmueble se está realizando algún tipo de trabajo de construcción, antes de hacer el certificado de inexistencia, el propietario deberá presentar los documentos necesarios para realizar la contratación de los servicios de agua y drenaje.

MOVIMIENTOS A FACTURAS

CONSUMOS ALTOS

- Si el resultado de la inspección en el domicilio se encontró fuga, una vez hecha la reparación por parte del usuario, esperara al mes siguiente y si su consumo se normalizó de acuerdo con su historial de consumo, promediar el consumo y refacturar el mes.
- Si no se detectó fuga alguna en el inmueble, se considerará como un descuido involuntario, y se promediará el mes y refacturará
- Si la fuga se encuentra en el cuadro del medidor, derivado de una mala instalación por parte del organismo, se procederá a promediar los meses que se detectó el aumento del consumo y además se calculará el saldo a favor si es que el usuario pagó estimación anual, por lo que se deberá estar condonando mes a mes, dependiendo de su consumo hasta que el saldo que debería de tener a favor se agote.
- Una vez detectado el problema, el usuario contará con tres meses como límite para la reparación de este para la donación o movimientos de saldos, después del tercer mes no se aplicará ningún tipo de ajuste.

BAJOS RECURSOS

- Si los resultados del estudio socioeconomía el usuario tiene un déficit económico, apenas alcanza a cubrir sus necesidades básicas, o presenta algún tipo de enfermedad que le impida continuar trabajando, se procederá a realizar un ajuste tomando en cuenta las condiciones de las que se encuentre el inmueble, número de personas que habitan, ya sea por reclasificación de tarifa o un porcentaje sobre el saldo acumulado autorizado por dirección general.

Reclasificación de tarifas

- Si el inmueble se encuentra en obra negra, se reclasificará en lote baldío.
- Si en el inmueble vive de una a dos personas y no cuenta con áreas verdes, se reclasificará en tarifa Habitacional Mínimo.
- Si en el inmueble viven mas de tres personas, se reclasifica en tarifa Habitacional Genérico
- Si en el inmueble habitan mas de 5 personas se reclasificará en Habitacional Alto, o se hará la propuesta para la instalación de medidor para su clasificación en Habitacional medido.
- Si el inmueble es un local comercial en el cual el agua no es un insumo se podrá reclasificar en tarifa Habitacional Genérico.
- Si el inmueble se alimenta de una sola toma y son mas de tres unidades de medida, por ejemplo, departamentos, se clasificará en No Habitacional Alto, o se hará la propuesta para la instalación de medidor

REPOSICIÓN DE MEDIDOR

- Se hará la reposición del aparato medidor sin costo para el usuario si se presenta alguno de los siguientes casos:
 - Si el medidor sufrió algún daño por vandalismo, o algún otro siniestro ajeno al usuario.
 - Si el medidor es robado, después de presentar la copia de la denuncia ante el ministerio público por parte del usuario.
 - Si el medidor cumplió con el tiempo de vida útil.
 - Si el medidor presenta algún daño por defecto de fábrica.

- Se hará reposición del aparato medidor con costo al usuario si se presenta alguno de los siguientes casos:
 - Si el usuario argumenta que fue robado y no presenta copia de la demanda ante el ministerio público.
 - Si el medidor sufrió algún daño por remodelación o construcción del inmueble.
 - Si el daño del medidor fue causado por el mismo propietario.

BAJA DE LOS SERVICIOS

- Una vez dada de baja los servicios y el usuario requiere la reconexión, siempre y cuando sea el mismo propietario, no se generará el cobro por los derechos de incorporación, si no únicamente el costo de reconexión según tarifas vigentes.
- Si hubo algún cambio de propietario y se solicita la reconexión de los servicios, para la reconexión se anexará los derechos de incorporación.